

LAUKU ATBALSTA DIENESTA KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS 2010

PĒTĪJUMA REZULTĀTU ZIŅOJUMS

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:

LR ZEMKOPĪBAS MINISTRIJAS

LAUKU ATBALSTA DIENESTS

PĒTĪJUMA VEICĒJS:

SIA „FIELDEX”

RĪGA, 2010

SATURA RĀDĪTĀJS

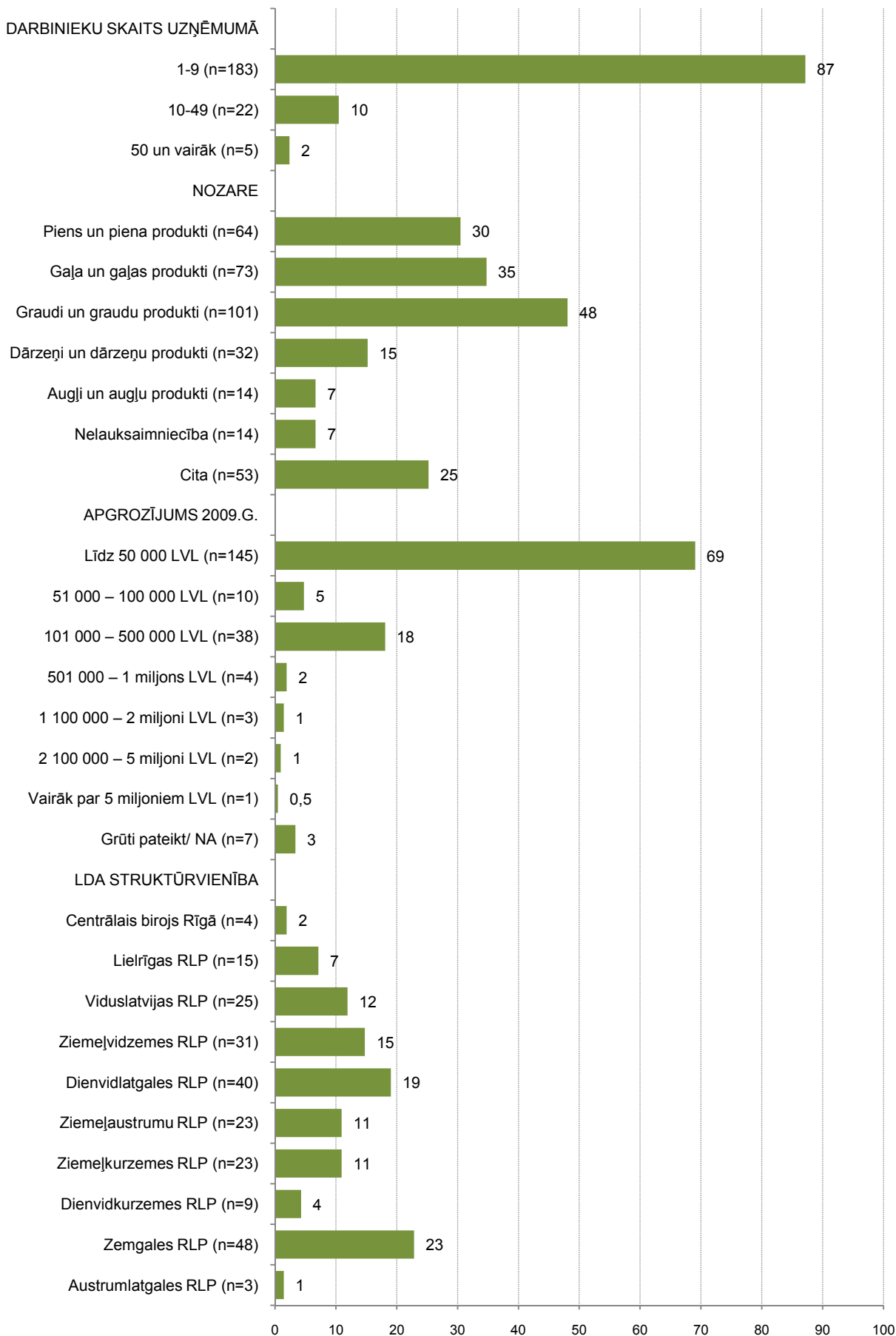
PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA	3
KOPSAVILKUMS	7
1. SADARBĪBA AR LAUKU ATBALSTA DIENESTU	12
1.1. SADARBĪBAS VEIDS AR LAD	12
1.2. INTERESE PAR ATBALSTA PROGRAMMĀM UN LAD PAKALPOJUMIEM	13
1.3. SAŅEMTĀ ATBALSTA APJOMS	15
2. APMIERINĀTĪBA AR LAUKU ATBALSTA DIENESTA DARBU	18
2.1. APMIERINĀTĪBA AR LAD DARBĪBU KOPUMĀ.....	18
2.2. NEAPMIERINĀTĪBAS AR LAD DARBU IEMESLI.....	19
2.3. LAD DARBINIEKU NOVĒRTĒJUMS	21
2.4. LAD DARBA NOVĒRTĒJUMS	24
2.5. PROBLĒMAS SADARBĪBĀ AR LAD	27
2.6. LAD KLIENTU APKALPOŠANAS DAĻAS DARBA NOVĒRTĒJUMS	30
3. INFORMĒTĪBA PAR LAUKU ATBALSTA DIENESTA PAKALPOJUMIEM.....	32
3.1. INFORMĀCIJAS PAR LAD PAKALPOJUMIEM IEGUVES AVOTI	32
3.2. INFORMĀCIJAS PIETIEKAMĪBAS PAR LAD PAKALPOJUMIEM VĒRTĒJUMS	33
3.3. VĒLAMĀ PAPILDUS INFORMĀCIJA	34
4. LAUKU ATBALSTA DIENESTA ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI	36
4.1. INFORMĒTĪBA PAR LAD ELEKTRONISKAJIEM PAKALPOJUMIEM.....	36
4.2. LAD ELEKTRONISKO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA	38
4.3. APMIERINĀTĪBA AR LAD ELEKTRONISKAJIEM PAKALPOJUMIEM.....	40
4.4. LAD ELEKTRONISKĀS PIETIEKŠANĀS SISTĒMAS NOVĒRTĒJUMS.....	42
4.5. LAD MĀJAS LAPAS APMEKLĒŠANAS BIEŽUMS	45
4.6. LAD MĀJAS LAPAS NOVĒRTĒJUMS	47
PIELIKUMS.....	49
APTAUJAS ANKETA	49

PĒTĪJUMA METODOLOĢIJA

Pētījuma mērķis:	iegūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt LAD aktīvo klientu apmierinātību ar dienesta darbu un sniegtajiem pakalpojumiem
Pētījuma uzdevumi:	1) Analizēt klientu apmierinātību ar LAD darbu kopumā 2) Analizēt klientu apmierinātību ar LAD sniegtajiem pakalpojumiem (pa pakalpojumu grupām) 3) Identificēt būtiskākās problēmas LAD darbā (klientu vērtējumā) 4) Identificēt vēlamos uzlabojumus LAD darbā kopumā un sniegtajos pakalposumos 5) Analizēt klientu vērtējumu par sadarbību ar LAD, tai skaitā, darbinieku novērtējumu dažādos aspektos (godīgums, profesionalitāte, atsaucīgums u.c.) 6) Identificēt efektīvākos informācijas sniegšanas kanālus klientiem par LAD pakalpojumiem 7) Analizēt klientu vērtējumu par LAD mājas lapu un tās vēlamajiem uzlabojumiem 8) Novērtēt klientu informētību par LAD pakalpojumiem un vēlamos uzlabojumus, tai skaitā, identificējot, kādu informāciju par LAD pakalpojumiem klienti vēlētos papildus saņemt 9) Analizēt klientu vērtējumu par LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem un tās vēlamajiem uzlabojumiem 10) Augstāk minētos aspektos analizēt iegūtos datus reģionu griezumā, kā arī salīdzināt jauniegūtos datus ar 2009. gada pētījuma datiem
Pētījuma realizācijas laiks:	2010.gada 11.- 25.decembris
Aptaujas ģenerālais kopums:	Lauku atbalsta dienesta aktīvie klienti pēc LAD piešķirtas datu bāzes
Respondenti:	Lauku atbalsta dienesta aktīvie klienti <i>Respondentu raksturojumus skatīt nākamajās lapaspusēs</i>
Sasniegtais izlases apjoms:	Kopā 773 respondenti (juridiskās personas – 210, privātpersonas - 563)
Rezultātu precizitāte:	Statistisko mērījumu kļūda pie 773 respondentu izlases sastāda +/- 3,6%
Izlases veidošanas princips:	Izlase veidota pēc nejaušības principa, saglabājot proporciju starp dažādām klientu apakšgrupām
Aptaujas metode:	Telefonintervijas
Pētījuma darba grupa:	Gints Klāsons – pētījuma metodoloģijas izstrāde, anketas izstrāde, pētījuma datu apstrāde un analīze, gala ziņojuma sagatavošana Guna Spurava - pētījuma lauka darba organizācija un vadība

Lauku atbalsta dienesta klientu apmierinātības pētījums 2010

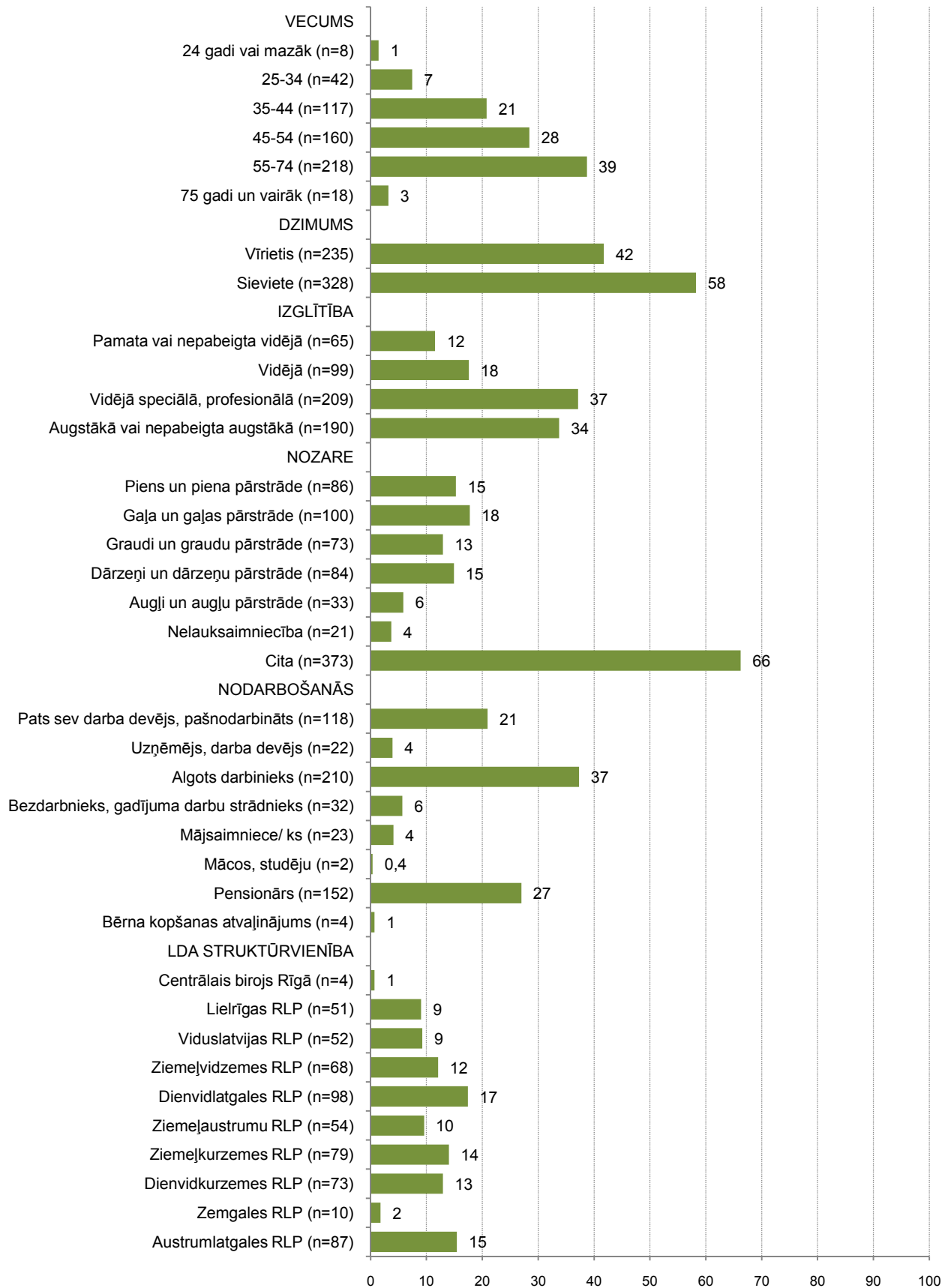
Aptaujāto respondentu - juridisko personu raksturojums (%)



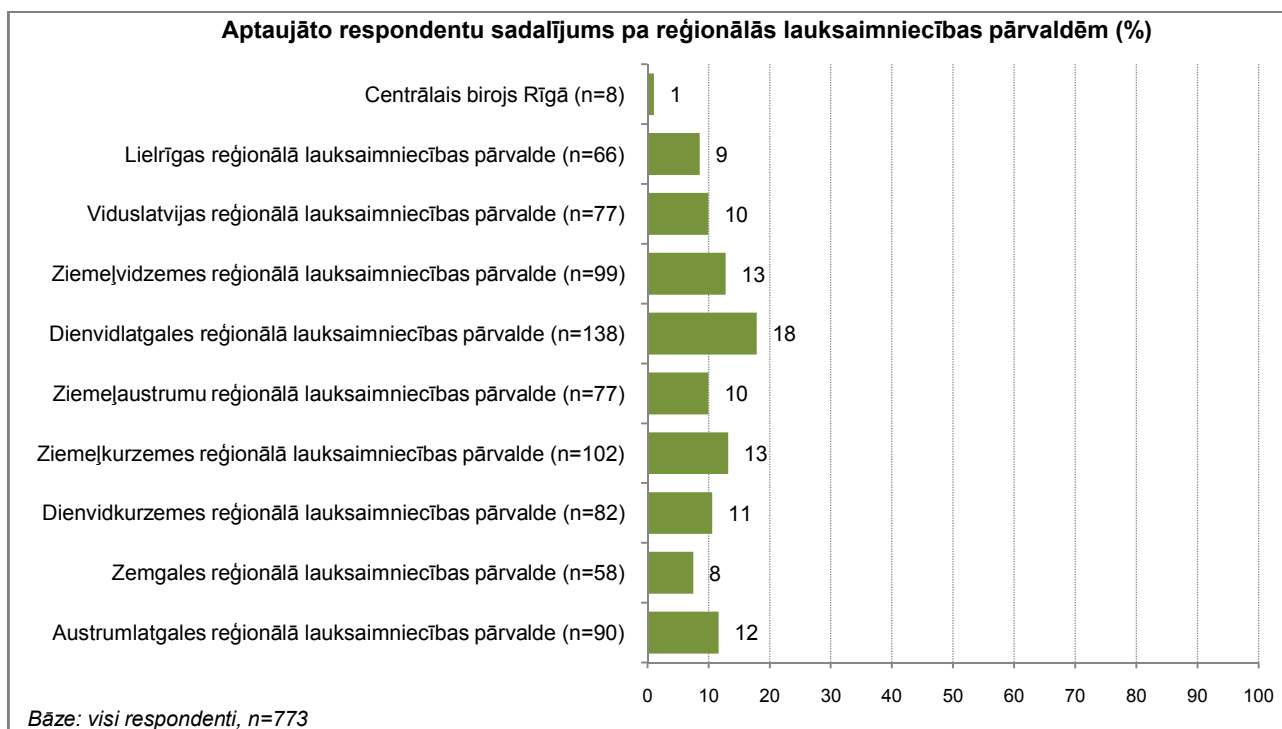
Bāze: visi respondenti - juridiskās personas, n=210

Lauku atbalsta dienesta klientu apmierinātības pētījums 2010

Aptaujāto respondentu - privātpersonu raksturojums (%)



Bāze: visi respondenti - privātpersonas, n=563



PIEZĪMES:

- Tā kā pētījuma izlasē iekļuvuši tikai 8 Centrālā biroja Rīgā klienti, kas ir nepietiekams skaits statistiski pamatotu secinājumu veikšanai, ziņojumā šīs pārvaldes dati nav atainoti.
- Datu salīdzināšana ziņojumā tiek veikta tikai ar 2009. gadu, jo 2008. gada pētījuma izlase tika veidota pēc būtiski atšķirīgiem metodoloģiskajiem principiem, tādēļ iegūto datu salīdzināšana nebūtu statistiski pamatota. Ilustratīvs 2008. un 2009. gada pētījumu datu salīdzinājums pieejams 2009. gada pētījuma rezultātu ziņojumā.

KOPSAVILKUMS

Sadarbība ar Lauku atbalsta dienestu

- ✓ Absolūtais vairākums (96%) respondentu 2010. gadā ir iesnieguši pieteikumus LAD. 26% aptaujāto ir saņēmuši informāciju no LAD, bet dažādi citi sadarbības veidi nosaukti tikai 3% anketās.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gadu, samazinājies to klientu īpatsvars, kuri saņēmuši informāciju no LAD (kritums no 40% uz 26%).
- ✓ Vaicājot respondentiem, par kurām atbalsta programmām vai pakalpojumiem viņi ir interesējušies LAD, visbiežāk – 94% gadījumu – tika saņemta atbilde „Maksājumi par platībām”. Izteikti retāk – tikai 23% gadījumu – respondenti minējuši, ka interesējušies par maksājumiem par dzīvniekiem, vai par atbalstu projektiem. Par licenču izsniegšanu interesējušies tikai daži no aptaujātajiem respondentiem (0,3%), bet tādu respondentu, kuri pēdējā gada laikā būtu interesējušies par intervenci, pētījuma izlasē nav iekļuvuši.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējā gada mērījumiem, 2010. gadā pieaudzis to klientu īpatsvars, kuri norādījuši, ka interesējušies par atbalstu projektiem (+12%), kā arī maksājumiem par dzīvniekiem (+10%). Izteiktas izmaiņas novērojamas arī respondentu tipa griezumā – juridisko personu mērķa grupā šogad īpaši pieaudzis to īpatsvars, kuri interesējušies par atbalstu projektiem (+14%), savukārt privātpersonu – to, kuri interesējušies par maksājumiem par dzīvniekiem (+10%).
- ✓ Kopumā tikai 4% respondentu 2010. gadā nav saņēmuši atbalstu no LAD un tas ir ievērojami mazāk kā 2009. gada pētījumā, kur 23% aptaujāto norādīja, ka nav saņēmuši atbalstu. Starp tiem, kuri atbalstu ir saņēmuši, visvairāk – 66% - ir tādu, kuru atbalsta apjoms nepārsniedz 1000 LVL. 22% respondentu saņēmuši atbalstu 1001-10000 LVL apjomā, bet 8% - vairāk kā 10000 LVL.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, palielinājies to klientu īpatsvars, kuri saņēmuši atbalstu, kas ir lielāks kā 1000 latu – ja 2009. gadā tādu bija 21%, tad šogad jau 30%.

Apmierinātība ar Lauku atbalsta dienesta darbu

- ✓ Vērtējot apmierinātību ar LAD darbību kopumā, absolūtais vairākums klientu – 89% - pauž pozitīvus novērtējumus: 24% novērtē, ka ir drīzāk apmierināti, bet 65% - ka pilnībā apmierināti. Negatīvus novērtējumus paiduši tikai aptuveni 1/10 LAD klientu – 7% bijuši drīzāk neapmierināti, bet 2% - pilnībā neapmierināti.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gadu, būtiski pieaudzis to īpatsvars, kuri novērtējuši, ka ir pilnībā apmierināti ar LAD darbību kopumā (+20%). Iespējams, tam iemesls ir ziņojuma iepriekšējā

nodaļā minētais secinājums, ka šogad būtiski pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri norādījuši, ka ir saņēmuši atbalstu no LAD.

- ✓ Salīdzinoši visbiežāk – 26% gadījumu – ar LAD darbību neapmierinātie kā iemeslu minējuši pārāk mazo saņemto atbalstu. 17% norādījuši uz informācijas trūkumu kā iemeslu. Dažādi citi iemesli minēti aptuveni 1/10 gadījumu: birokrātija (7%), problēma sasniegt LAD (7%), pārpratumi un kļūdas mērījumos (4%), maksājumu kavēšana (3%) u.c.
- ✓ Aptaujā respondenti tika lūgti novērtēt dažādu klientu attiecībām būtisku profesionālo īpašību atbilstību LAD darbiniekiem. Kopumā absolūtais vairākums LAD klientu novērtējuši, ka LAD darbiniekiem piemīt visas aptaujas anketā iekļautās īpašības. Visvairāk – 95% respondentu – bijuši pārliecināti, ka LAD darbinieki ir laipni un atsaucīgi, 92% novērtējuši, ka darbinieki ir kompetenti, bet 91% - ka objektīvi. Nedaudz retāk – 90% gadījumu – LAD darbinieki uzskatīti par uzticamiem un 88% gadījumu par godīgiem. Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, būtiskas izmaiņas nav novērojamas – LAD darbinieku pozitīvie vērtējumi saglabājušies iepriekš novērotajā līmenī.
- ✓ Aptaujas dalībnieki tika lūgti izvērtēt ne tikai LAD darbiniekus, bet arī LAD darbu kopumā dažādos tā aspektos. Arī šajā gadījumā absolūtais vairākums klientu paiduši pozitīvus novērtējumus. Visbiežāk – 92% gadījumu – klienti piekrituši, ka LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ka sniegtā informācija bijusi nepilnīga vai nesaprotama. Tik pat daudz klientu piekrituši arī, ka LAD godprātīgi pilda savus pienākumus, bet 90% uzskata, ka LAD kvalitatīvi pilda savus pienākumus un vienmēr sniedz pieprasīto informāciju.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gada pētījumu, šogad visās anketā iekļautajās LAD darba vērtēšanas kategorijās nedaudz pieaudzis pozitīvo vērtējumu īpatsvars, visbūtiskāk trīs kategorijās – LAD ir mūsdienīga iestāde (+6%), LAD godprātīgi pilda savus pienākumus (+5%), vienmēr sniedz pieprasīto informāciju (+5%) un sniegtā informācija vienmēr ir saprotama (+5%).
- ✓ 10% LAD klientu apgalvo, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar kādām problēmām sadarbībā ar LAD un tas ir nedaudz mazāk, nekā tika novērots iepriekšējā mērījumu periodā, kad 12% apgalvoja, ka ir saskārušies ar problēmām.
- ✓ Salīdzinoši visbiežāk – 30% gadījumu – klienti norādījuši uz LAD darbinieku nekompetenci, sliktu darba organizāciju un kļūdām LAD darbā. 25% minējuši pārpratumus un kļūdas kartēs, platību mērījumos kā iemeslu problēmām. 15% par problēmu uzskata informācijas trūkumu, bet 5% faktu, ka no LAD saņemts atteikums atbalstam.
- ✓ Lai atrisinātu problēmas, klienti visbiežāk – 72% gadījumu – vērsušies LAD. Būtiski uzsvērt, ka 19% tomēr bijis tādu, kuri nav vērsušies nevienā institūcijā, lai atrisinātu problēmas, kas bija radušās.

- ✓ Tikai aptuveni puse no tiem, kuriem bija radušās kādas problēmas sadarbībā ar LAD, apgalvojuši, ka tās tika pilnībā vai daļēji atrisinātas, kamēr 51% norādījuši, ka problēmas netika atrisinātas.
- ✓ Tikai 4% no aptaujātajiem LAD klientiem bija apmeklējuši LAD Klientu apkalpošanas daļu Rīgā – 2% apgalvojuši, ka vienreiz, un vēl 2% - ka vairākas reizes.
- ✓ Visiem pētījuma respondentiem tika lūgts novērtēt, lai LAD Klientu apkalpošanas daļas būtu nepieciešams veivot arī reģionos, un vairākums – kopumā 68% - novērtējuši, ka tas būtu nepieciešams, pie tam 46% snieguši atbildi „noteikti ir nepieciešams”.

Informētība par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem

- ✓ Informāciju par LAD pakalpojumiem klienti visbiežāk iegūst masu medijos (39%) un LAD nodaļās uz vietas (37%). Nedaudz retāk kā informācijas avoti kalpo arī LAD mājas lapa (32%) un LAD izdotie informatīvie materiāli (21%).
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, notikušas vairākas būtiskas izmaiņas. Ievērojami kritusies masu mediju kā informācijas avota popularitāte (-11%), kā arī paziņu un draugu informatīvā loma samazinājusies (-12%).
- ✓ Absolūtais vairākums LAD klientu – 79% - novērtējuši, ka informācija par LAD pakalpojumiem un pieejamajiem atbalsta veidiem ir pietiekama. 28% LAD klientu uzskata, ka informācija ir drīzāk pietiekama, bet vēl 51% - ka pilnībā pietiekama.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, novērojams, ka par 10% pieaudzis galēji pozitīvo vērtējumu īpatsvars (ja 2009. gadā informācijas daudzumu kā pilnībā pietiekamu novērtēja 41%, tad šogad jau 51%).
- ✓ Tie respondenti, kuri novērtēja, ka informācija ir nepietiekama, tika lūgti nosaukt, kādu papildus informāciju par LAD pakalpojumiem un atbalsta veidiem viņi vēlētos saņemt. Salīdzinoši visbiežāk – 21% gadījumu – klienti minējuši, ka vēlas saņemt informāciju par projektiem, bet 21% norādījuši, ka vēlas saņemt informāciju par konkrētām darbībām un noteikumiem, un vēl 20% apgalvo, ka izjūt vispārējas informācijas trūkumu, ka kopumā ir maz informācijas par LAD.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gadu, pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri norādījuši, ka vēlas saņemt informāciju par konkrētām darbībām un noteikumiem (+12%), bet ievērojami samazinājies to, kuri norādījuši, ka viņiem nav pieejams internets un informācija tajā (-16%).

Lauku atbalsta dienesta elektroniskie pakalpojumi

- ✓ Kopumā 80% LAD klientu ir informēti par LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, informēto īpatsvars ir pieaudzis par aptuveni 10%.
- ✓ Visvairāk – 72% - klientu ir informēti par elektroniskās pieteikšanās sistēmu. 63% ir informēti par iespēju LAD mājas lapā uzdot jautājumus un 56% - par iespēju LAD mājas lapā lejupielādēt dažādus dokumentus. Salīdzinoši labi informēti LAD klienti ir arī par iespēju saņemt jaunumus no LAD mājas lapas savā e-pastā (44%) un iespēju iesniegt priekšlikumus elektroniski (42%). Tai pat laikā salīdzinoši liels ir to īpatsvars, kuri nav zinājuši nevienu no LAD elektroniskajiem pakalpojumiem – tādi ir 20%.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, pieaugusi informētība par EPS (+13%) un iespēju LAD mājas lapā lejuplādēt dažāda veida dokumentus (+8%), kopējai informētībai pieaugot par 9% (t.i., to īpatsvaram, kuri nav zinājuši nevienu LAD elektronisko pakalpojumu, samazinoties par 9%).
- ✓ Lai gan informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem ir izteikti augsta, izmantošanas rādītāji ir visai zemi – tikai 29% pēdējā gada laikā ir izmantojuši vismaz vienu no LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu gan novērojams būtisks e-pakalpojumu izmantošanas rādītāju pieaugums – kopumā par 10%.
- ✓ Salīdzinoši biežāk – 22% gadījumu – LAD klienti pēdējā gada laikā izmantojuši iespēju mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus. EPS izmantojuši 13%, bet iespēju saņemt jaunumus tikai 8% un iespēju uzdot jautājumus – 7%.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu visbūtiskāk pieaudzis to īpatsvars, kuri izmantojuši EPS (+8%), kā arī to, kuri mājas lapā lejuplādējuši dokumentus (+8%).
- ✓ Tie respondenti, kuri bija izmantojuši LAD sniegtos elektroniskos pakalpojumus, tika lūgti novērtēt, cik lielā mērā ir apmierināti ar šiem pakalpojumiem. Absolūtais vairākums klientu snieguši pozitīvus apmierinātības vērtējumus – 32% apgalvojuši, ka ir drīzāk apmierināti un 46%, ka ir pilnībā apmierināti. Salīdzinot ar pagājušo gadu, par 11% pieaudzis galēji pozitīvo apmierinātības novērtējumu īpatsvars.
- ✓ Tie respondenti, kuri pauda novērtējumu, ka nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem, tika lūgti minēt šāda vērtējuma iemeslus. Lielākā daļa – 27% - snieguši atbildi, ka šo pakalpojumu izmantošana ir pārāk sarežģīta, savukārt 10% norādījuši, ka ir sarežģīti strādāt ar kartēm un teritoriju iezīmēšanu.
- ✓ Tie respondenti, kuri ir izmantojuši elektronisko pieteikšanās sistēmu (13%), tika lūgti novērtēt to detalizētāk. Kopumā elektroniskās pieteikšanās sistēmu LAD klienti vērtējuši pozitīvi, lai gan 47% arī apgalvo, ka tajā būtu nepieciešams veikt uzlabojumus.

- ✓ 94% uzskata, ka EPS ir viegli orientēties, kā arī, ka tā ir vizuāli viegli uztverama. Tāpat absolūtais vairākums – 89% - novērtē, ka EPS var atrast visu nepieciešamo informāciju. Un 86% EPS izmantotāju uzskata, ka palīdzības dienests ir pietiekams.
- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, šogad pieauguši pozitīvie vērtējumi par visiem EPS darbības aspektiem, kādi tika iekļauti anketā. Īpaši izteikti pieaudzis pozitīvo vērtējumu īpatsvars par EPS palīdzības dienesta pietiekamību (+15%) un iespēju EPS atrast visu nepieciešamo informāciju (+12%).
- ✓ Tiem 45 respondentiem, kuri bija novērtējuši, ka EPS nepieciešams veikt kādus uzlabojumus, tika lūgts nosaukt, kādi uzlabojumi veicami. 22% norādījuši, ka EPS jāpadara saprotamāks, vienkāršāks lietošanā, bet 18% norāda, ka nepieciešami uzlabojumi kartēs un robežu iezīmēšanā.
- ✓ Savukārt tie 46 respondenti, kuri bija norādījuši, ka EPS būtu jāpieāvā vēl kādi papildus pakalpojumi, tika lūgti minēt, kādi konkrēti. 15% norādījuši, ka vēlētos elektroniski iesniegt projektus un 7% - ka veikt dažādus citus maksājumus.
- ✓ Vairāk kā puse LAD klientu – 594% - apgalvo, ka nekad nav apmeklējuši LAD mājas lapu. Regulāri LAD mājas lapu apmeklē tikai 1/10 klientu, kamēr 15% - reizēm, bet 19% - reti.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, novērojams, ka nedaudz pieaudzis to īpatsvars, kuri LAD mājas lapu apmeklē reti (+7%), kamēr regulāro apmeklētāju īpatsvars nav mainījies.
- ✓ Tie respondenti, kuri apmeklē mājas lapu, tika lūgti novērtēt to. Visbiežāk mājas lapas apmeklētāji piekrituši, ka tajā var atrast visu nepieciešamo kontaktinformāciju (89%) un, ka sniegtā informācija ir saprotama (87%). 86% klientu piekrituši, ka mājas lapa ir vizuāli pievilcīga, 84% - ka mājas lapā var atrast visu nepieciešamo informāciju un tajā viegli orientēties.
- ✓ Salīdzinot ar 2009. gadu, visās vērtējuma kategorijās pieaudzis pozitīvo novērtējumu īpatsvars. Par 9% palielinājies to LAD klientu īpatsvars, kuri uzskata, ka mājas lapā var atrast visu nepieciešamo informāciju, kā arī ka mājas lapā vienmēr pieejama visaktuālākā informācija.

1. SADARBĪBA AR LAUKU ATBALSTA DIENESTU

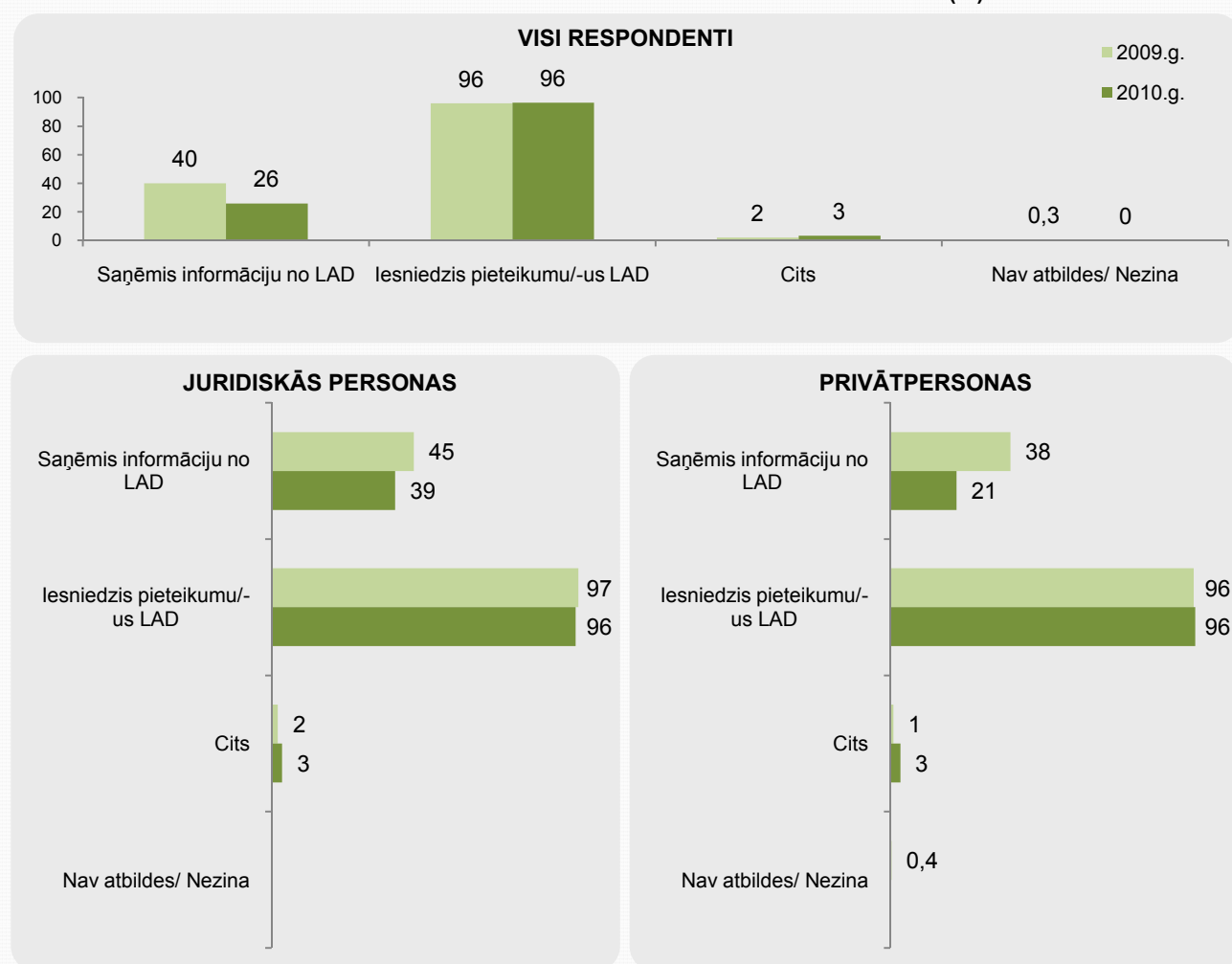
1.1. Sadarbības veids ar LAD

Absolūtais vairākums (96%) respondentu 2010. gadā ir iesnieguši pieteikumus LAD. 26% aptaujāto ir saņēmuši informāciju no LAD, bet dažādi citi sadarbības veidi nosaukti tikai 3% anketās.

Sadalījumā pēc respondentu tipa nav novērojamas izteiktas atšķirības rādītājos par sadarbības veidiem ar LAD. Juridiskās personas salīdzinoši biežāk kā privātpersonas pēdējā gada laikā saņēmušas informāciju no LAD (attiecīgi 39% un 21%), kamēr pieteikumus abu šo grupu pārstāvji iesnieguši vienlīdz bieži.

Salīdzinot ar 2009. gadu, samazinājies to klientu īpatsvars, kuri saņēmuši informāciju no LAD (kritums no 40% uz 26%).

KLIENTU SADARBĪBAS VEIDS AR LAD PĒDĒJĀ GADA LAIKĀ (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Analizējot iegūtos datus sadalījumā pa reģionālajām lauksaimniecības pārvaldēm, novērojams, ka informāciju salīdzinoši biežāk saņēmuši Zemgales (53%), Viduslatvijas (36%), Ziemeļkurzemes (32%) un Dienvidlatgales (31%) RLP klienti.

Salīdzinoši retāk informāciju no LAD saņēmuši Dienvidkurzemes (9%) un Ziemeļvidzemes (12%) RLP klienti.

Pieteikumus vienlīdz bieži iesnieguši visu RLP klienti – attiecīgo respondentu īpatsvars visos gadījumos pārsniedz 90%.

**KLIENTU SADARBĪBAS VEIDS AR LAD PĒDĒJĀ GADA LAIKĀ
SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)**

	Saņēmis informāciju no LAD	Iesniedzis pieteikumu/-us LAD	Cits
VISI	26	96	3
Lielrīgas RLP	21	97	3
Viduslatvijas RLP	36	99	4
Ziemeļvidzemes RLP	12	97	4
Dienvidlatgales RLP	31	96	1
Ziemeļaustrumu RLP	26	97	1
Ziemeļkurzemes RLP	32	91	8
Dienvidkurzemes RLP	9	95	4
Zemgales RLP	53	98	
Austrumlatgales RLP	19	98	4

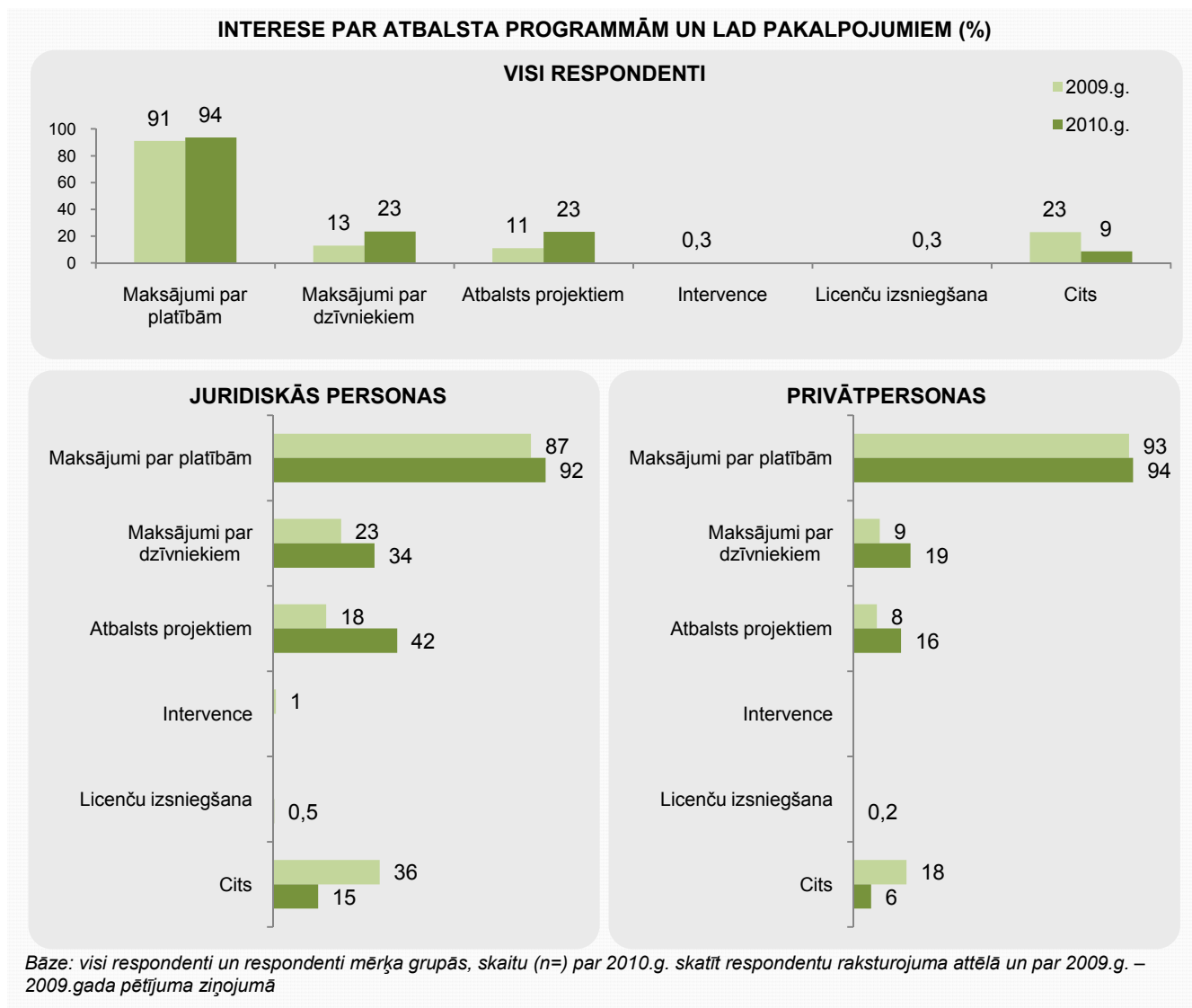
Bāze: visi respondenti un respondenti attiecīgajās RLP, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēla

1.2. Interese par atbalsta programmām un LAD pakalpojumiem

Vaicājot respondentiem, par kurām atbalsta programmām vai pakalpojumiem viņi ir interesējušies LAD, visbiežāk – 94% gadījumu – tika saņemta atbilde „Maksājumi par platībām”. Izteikti retāk – tikai 23% gadījumu – respondenti minējuši, ka interesējušies par maksājumiem par dzīvniekiem, vai par atbalstu projektiem. Par licenču izsniegšanu interesējušies tikai daži no aptaujātajiem respondentiem (0,3%), bet tādu respondentu, kuri pēdējā gada laikā būtu interesējušies par intervenci, pētījuma izlasē nav iekļuvuši. Jāpiebilst, ka 9% aptaujāto minējuši dažādas citas atbildes – bezakcīzes degviela, skolas piens u.c.

Dažas atšķirības atbalsta programmu pieprasījumā novērojamas respondentu tipa griezumā. Juridiskās personas izteikti biežāk kā privātpersonas interesējušās par maksājumiem par dzīvniekiem (attiecīgi 34% un 19%), kā arī par atbalstu projektiem (42% un 16%).

Salīdzinot ar iepriekšējā gada mērījumiem, 2010. gadā pieaudzis to klientu īpatsvars, kuri norādījuši, ka interesējušies par atbalstu projektiem (+12%), kā arī maksājumiem par dzīvniekiem (+10%). Izteiktas izmaiņas novērojamas arī respondentu tipa griezumā – juridisko personu mērķa grupā šogad īpaši pieaudzis to īpatsvars, kuri interesējušies par atbalstu projektiem (+14%), savukārt privātpersonu – to, kuri interesējušies par maksājumiem par dzīvniekiem (+10%).



Arī analizējot datus reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā, novērojamas atšķirības. Maksājumi par platībām salīdzinoši biežāk interesējuši klientus Dienvidlatgales, Austrumlatgales (abos gadījumos 99%) un Viduslatvijas (97%) RLP.

Maksājumi par dzīvniekiem salīdzinoši biežāk interesējuši Ziemeļaustrumu (39%), Zemgales (31%) un Viduslatvijas (29%) RLP klientus.

Savukārt atbalsts projektiem salīdzinoši biežāk interesējis klientus Zemgales (55%), Ziemeļkurzemes (30%) un Dienvidkurzemes (29%) RLP.

**INTERESE PAR ATBALSTA PROGRAMMĀM UN LAD PAKALPOJUMIEM
SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)**

	Maksājumi par platībām	Maksājumi par dzīvniekiem	Atbalsts projektiem	Licenču izsniegšana	Cits
VISI	94	23	23	0,3	9
Lielrīgas RLP	94	12	18		11
Viduslatvijas RLP	97	29	14		8
Ziemeļvidzemes RLP	94	21	27		13
Dienvidlatgales RLP	99	28	15	1	4
Ziemeļaustrumu RLP	95	39	25	1	13
Ziemeļkurzemes RLP	86	16	30		11
Dienvidkurzemes RLP	90	12	29		2
Zemgales RLP	88	31	55		9
Austrumlatgales RLP	99	23	12		8

Bāze: visi respondenti un respondenti attiecīgajās RLP, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

1.3. Saņemtā atbalsta apjoms

Aptaujā respondentiem tika lūgts arī nosaukt saņemtā atbalsta apjomu. Kopumā tikai 4% respondentu 2010. gadā nav saņēmuši atbalstu no LAD un tas ir ievērojami mazāk kā 2009. gada pētījumā, kur 23% aptaujāto norādīja, ka nav saņēmuši atbalstu.

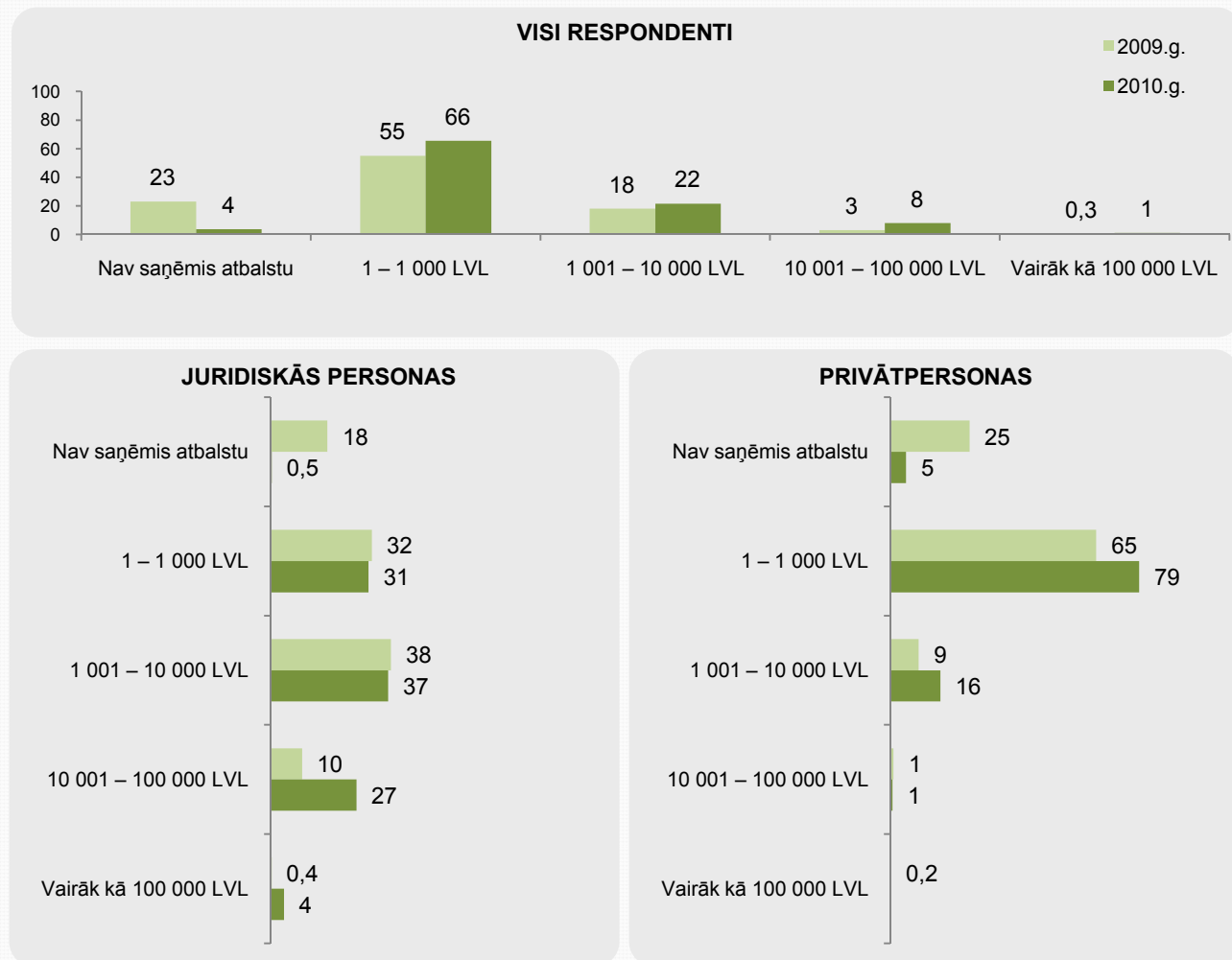
Starp tiem, kuri atbalstu ir saņēmuši, visvairāk – 66% - ir tādu, kuru atbalsta apjoms nepārsniedz 1000 LVL. 22% respondentu saņēmuši atbalstu 1001-10000 LVL apjomā, bet 8% - vairāk kā 10000 LVL.

Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, palielinājies to klientu īpatsvars, kuri saņēmuši atbalstu, kas ir lielāks kā 1000 latu – ja 2009. gadā tādu bija 21%, tad šogad jau 30%.

Izteiktas atšķirības novērojamas dažādu klientu tipu mērķa grupās. 2010. gadā atbalstu nav saņēmuši kopumā 0,5% juridisko personu un 5% privātpersonu, kuri ir LAD klienti. Privātpersonas izteikti biežāk kā juridiskās personas saņēmušas atbalstu, kura apjoms nepārsniedz 1000 LVL (attiecīgi 79% un 31%). Savukārt juridiskās personas izteikti biežāk kā privātpersonas saņēmušas atbalstu 1001-10000 LVL apjomā (attiecīgi 37% un 16%). Atbalstu, kas lielāks par 10000 LVL, saņēmušas gandrīz tikai juridiskās personas (attiecīgi 27% juridisko personu un 1% privātpersonu).

Ja salīdzina ar 2009. gada mērījumu datiem, novērojams, ka 2010. gadā pieaudzis to privātpersonu īpatsvars, kuras saņēmušas atbalstu līdz 1000 LVL apjomā (+14%), kā arī to juridisko personu īpatsvars, kuras saņēmušas atbalstu, kas lielāks par 10000 LVL (+17%).

NO LAD SAŅĒMTĀ ATBALSTA APJOMS (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Izvērtējot iegūtos datus reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā, novērojams, ka atbalstu saņēmušo īpatsvars visās RLP ir aptuveni vienāds. Atbalstu, kas nepārsniedz 1000 LVL, salīdzinoši biežāk saņēmuši klienti Austrumlatgales (88%), Lielrīgas (80%) un Ziemeļkurzemes (77%) RLP klienti. Interesanti, ka Zemgales RLP izteikti liels ir to īpatsvars, kuri saņēmuši atbalstu, kas lielāks par 10000 LVL (62%, kamēr izlasē kopumā šādu respondentu īpatsvars ir tikai 8%).

NO LAD SAŅEMTĀ ATBALSTA APJOMS 2010.GADĀ SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)

	Nav saņēmis atbalstu	1 – 1 000 LVL	1 001 – 10 000 LVL	10 001 – 100 000 LVL	Vairāk kā 100 000 LVL
VISI	4	66	22	8	1
Lielrīgas RLP	5	80	6	8	2
Viduslatvijas RLP	3	51	40	6	
Ziemeļvidzemes RLP	5	67	21	6	1
Dienvidlatgales RLP	1	70	24	5	
Ziemeļaustrumu RLP	4	49	44	3	
Ziemeļkurzemes RLP	7	77	11	5	
Dienvidkurzemes RLP	5	61	28	4	2
Zemgales RLP	3	17	9	62	9
Austrumlatgales RLP	4	88	8		

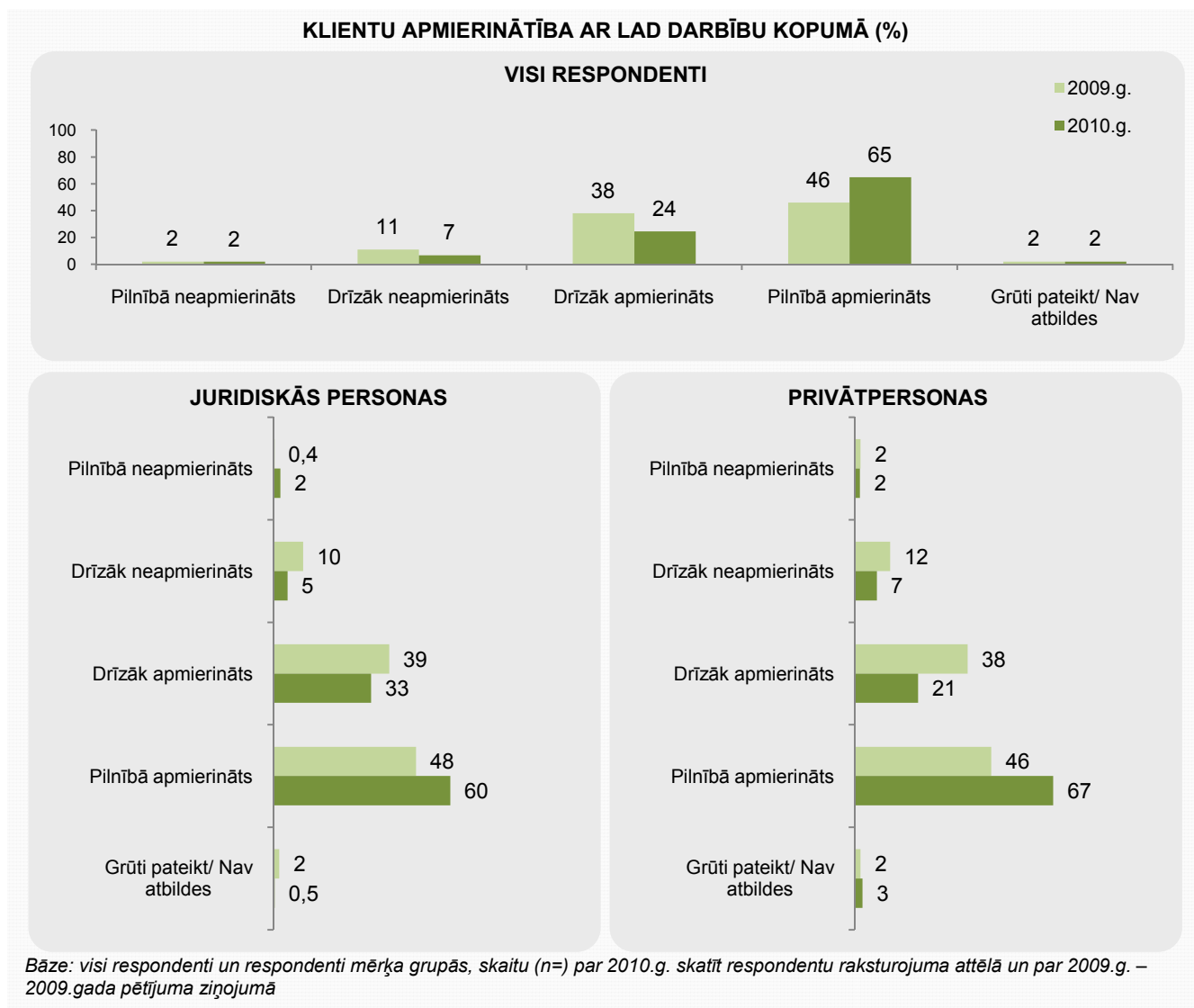
Bāze: visi respondenti un respondenti attiecīgajās RLP, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

2. APMIERINĀTĪBA AR LAUKU ATBALSTA DIENESTA DARBU

2.1. Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

Vērtējot apmierinātību ar LAD darbību kopumā, absolūtais vairākums klientu – 89% - pauž pozitīvus novērtējumus: 24% novērtē, ka ir drīzāk apmierināti, bet 65% - ka pilnībā apmierināti. Negatīvus novērtējumus pauduši tikai aptuveni 1/10 LAD klientu – 7% bijuši drīzāk neapmierināti, bet 2% - pilnībā neapmierināti.

Salīdzinot ar 2009. gadu, būtiski pieaudzis to īpatsvars, kuri novērtējuši, ka ir pilnībā apmierināti ar LAD darbību kopumā (+20%). Iespējams, tam iemesls ir ziņojuma iepriekšējā nodaļā minētais secinājums, ka šogad būtiski pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri norādījuši, ka ir saņēmuši atbalstu no LAD.

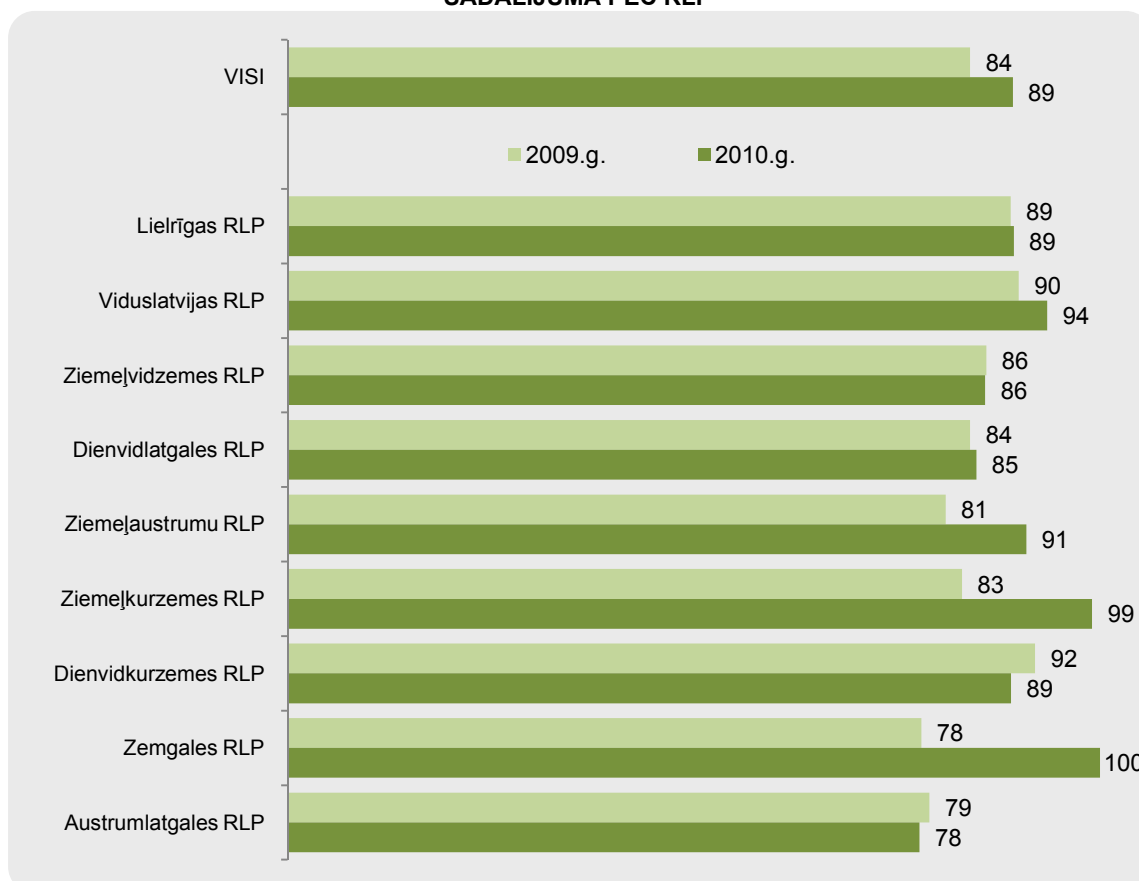


Analizējot datus dažādu respondentu tipu griezumā, novērojams, ka pozitīvākus vērtējumus par LAD darbību kopumā sniegušas juridiskās personas – kopumā 93% paudušas novērtējumu, ka ir drīzāk vai pilnībā apmierināti ar LAD darbību, kamēr privātpersonu vidū kopējais ar LAD darbību apmierināto klientu īpatsvars ir 88%.

Tāpat kā respondentu vidū kopumā, arī juridisko un privātpersonu mērķa grupās ir pieaudzis to aptaujāto īpatsvars, kuri snieguši pozitīvus novērtējumus par LAD darbu kopumā.

Atšķirības novērojams arī reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā. Salīdzinoši biežāk pozitīvus apmierinātības vērtējumus snieguši klienti Zemgales (100%), Ziemeļkurzemes (99%) un Viduslatvijas (94%) RLP klienti, savukārt salīdzinoši retāk – Austrumlatgales (78%) un Dienvidlatgales (85%) RLP klienti.

AR LAD DARBĪBU KOPUMĀ APMIERINĀTO KLIENTU ĪPATSVARS (%)
SADALĪJUMĀ PĒC RLP



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

2.2. Neapmierinātības ar LAD darbu iemesli

Tie respondenti, kuri novērtēja, ka nav pilnībā apmierināti ar LAD darbību kopumā (9%), tika lūgti minēt galvenos iemeslus. Salīdzinoši visbiežāk – 26% gadījumu – ar LAD darbību neapmierinātie kā iemeslu minējuši pārāk mazo saņemto atbalstu. 17% norādījuši uz informācijas trūkumu kā

iemeslu. Dažādi citi iemesli minēti aptuveni 1/10 gadījumu: birokrātija (7%), problēma sasniegt LAD (7%), pārpratumi un kļūdas mērījumos (4%), maksājumu kavēšana (3%) u.c.

Atsevišķos gadījumos sniegtas arī dažādas citas atbildes – darbinieku nekompetence, maksājumu kavēšana, atteikumi pieteikumos u.c.

Kopumā novērojams, ka galvenokārt neapmierinātību radījušas dažādas kļūdas, pārpratumi un nepilnības LAD darbībā, kas radījušas negatīvas sekas klientiem (atbalsta samazināšana, nepiešķiršana, kļūdas dokumentācijā, maksājumu kavēšana u.c.), kas nozīmē, ka kopējo apmierinātības līmeni ar LAD darbību būtu iespējams uzlabot, uzlabojot LAD darbu ar klientiem.

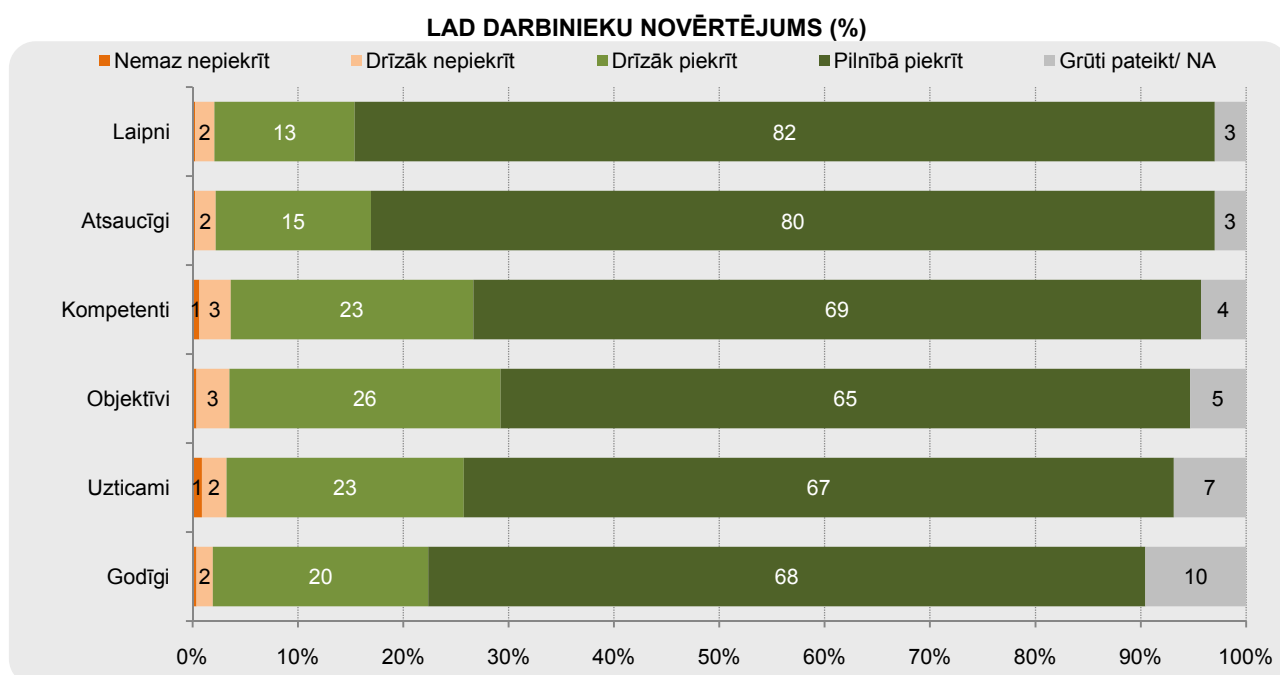
IEMESLI, KĀDĒĻ KLIENTI NAV PILNĪBĀ APMIERINĀTI AR LAD DARBU KOPUMĀ (%)



Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka nav pilnībā apmierināti ar LAD darbu kopumā, n=256

2.3. LAD darbinieku novērtējums

Aptaujā respondenti tika lūgti novērtēt dažādu klientu attiecībām būtisku profesionālo īpašību atbilstību LAD darbiniekiem. Kopumā absolūtais vairākums LAD klientu novērtējuši, ka LAD darbiniekiem piemīt visas aptaujas anketā iekļautās īpašības. Visvairāk – 95% respondentu – bijuši pārliecināti, ka LAD darbinieki ir laipni un atsaucīgi, 92% novērtējuši, ka darbinieki ir kompetenti, bet 91% - ka objektīvi. Nedaudz retāk – 90% gadījumu – LAD darbinieki uzskatīti par uzticamiem un 88% gadījumu par godīgiem. Salīdzinoši lielāks to respondentu īpatsvars, kuri nav piekrituši konkrēto īpašību atbilstībai LAD darbiniekiem, novērojams attiecībā uz darbinieku kompetenci (4% nepiekrīt, ka LAD darbinieki ir kompetenti) un uzticamību (3%).



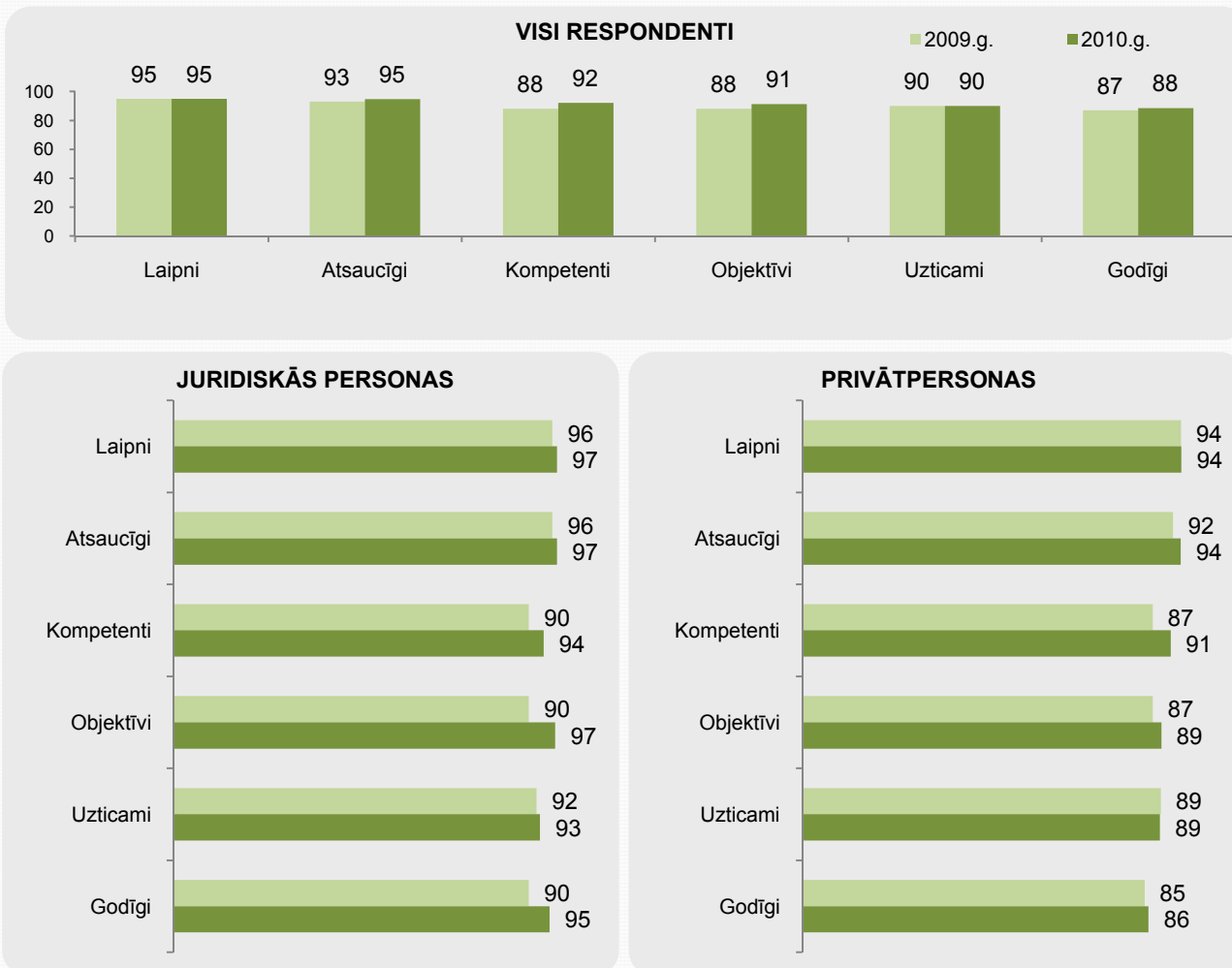
Bāze: visi respondenti, n=773

Piezīme: pārskatāmībai attēlā nav attēlotas vērtības, kuras mazākas par 1%!

Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, būtiskas izmaiņas nav novērojamas – LAD darbinieku pozitīvie vērtējumi saglabājušies iepriekš novērotajā līmenī. Bet atsevišķas izmaiņas novērojamas, ja datus analizē respondentu tipa griezumā. Tā juridisko personu mērķa grupā šogad pieaudzis to īpatsvars, kuri uzskata, ka LAD darbinieki ir objektīvi (+7%), godīgi (+5%) un kompetenti (+4%). Savukārt privātpersonu mērķa grupā pieaudzis to īpatsvars, kuri uzskata, ka LAD darbinieki ir kompetenti (+4%).

Ne vienā, ne otrā mērķa grupā pēdējā gada laikā nav samazinājies to īpatsvars, kuri anketā iekļautās vērtības neattiecinātu uz LAD darbiniekiem.

LAD DARBINIEKU NOVĒRTĒJUMS (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

Nelielas atšķirības novērojamas arī reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā:

- par to, ka LAD darbinieki ir laipni, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti Ziemeļkurzemes un Zemgales RLP klienti (attiecīgi – 99% un 100%), bet salīdzinoši retāk – Dienvidlatgales un Viduslatvijas RLP klienti (abos gadījumos 91%);
- par to, ka LAD darbinieki ir atsaucīgi, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti Ziemeļkurzemes un Zemgales (attiecīgi – 99% un 100%) RLP klienti, bet salīdzinoši retāk – Dienvidlatgales RLP klienti (89%);
- par to, ka LAD darbinieki ir kompetenti, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti klienti Ziemeļkurzemes un Zemgales RLP klienti (attiecīgi – 97% un 98%), bet salīdzinoši retāk – Dienvidlatgales un Lielrīgas RLP klienti (attiecīgi – 87% un 89%);

- par to, ka LAD darbinieki ir objektīvi, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti Ziemeļkurzemes un Zemgales RLP klienti (abos gadījumos 97%), bet salīdzinoši retāk – Dienvidlatgales RLP klienti (86%);
- par to, ka LAD darbinieki ir uzticami, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti klienti Ziemeļkurzemes (100%), Dienvidkurzemes un Zemgales RLP (abos gadījumos 93%), bet salīdzinoši retāk – klienti Dienvidlatgales RLP (78%);
- par to, ka LAD darbinieki ir godīgi, salīdzinoši visvairāk bijuši pārliecināti klienti Ziemeļkurzemes un Zemgales RLP (attiecīgi – 98% un 97%), bet salīdzinoši retāk – klienti Dienvidlatgales RLP (78%).

Kopumā novērojams, ka vispozitīvākos darbinieku novērtējumus snieguši Zemgales un Ziemeļkurzemes RLP klienti, bet salīdzinoši retāk pozitīvos novērtējumus snieguši Dienvidlatgales RLP klienti.

LAD darbinieku novērtējums sadalījumā pēc RLP (%)

	Laipni	Atsaucīgi	Kompetenti	Objektīvi	Uzticami	Godīgi
VISI	95	95	92	91	90	88
Lielrīgas RLP	95	95	89	89	88	88
Viduslatvijas RLP	91	94	94	91	87	88
Ziemeļvidzemes RLP	97	97	92	91	93	91
Dienvidlatgales RLP	91	89	87	86	78	78
Ziemeļaustrumu RLP	94	94	92	95	90	84
Ziemeļkurzemes RLP	99	99	97	97	100	98
Dienvidkurzemes RLP	94	93	90	88	93	94
Zemgales RLP	100	100	98	97	93	97
Austrumlatgales RLP	96	97	91	89	92	84

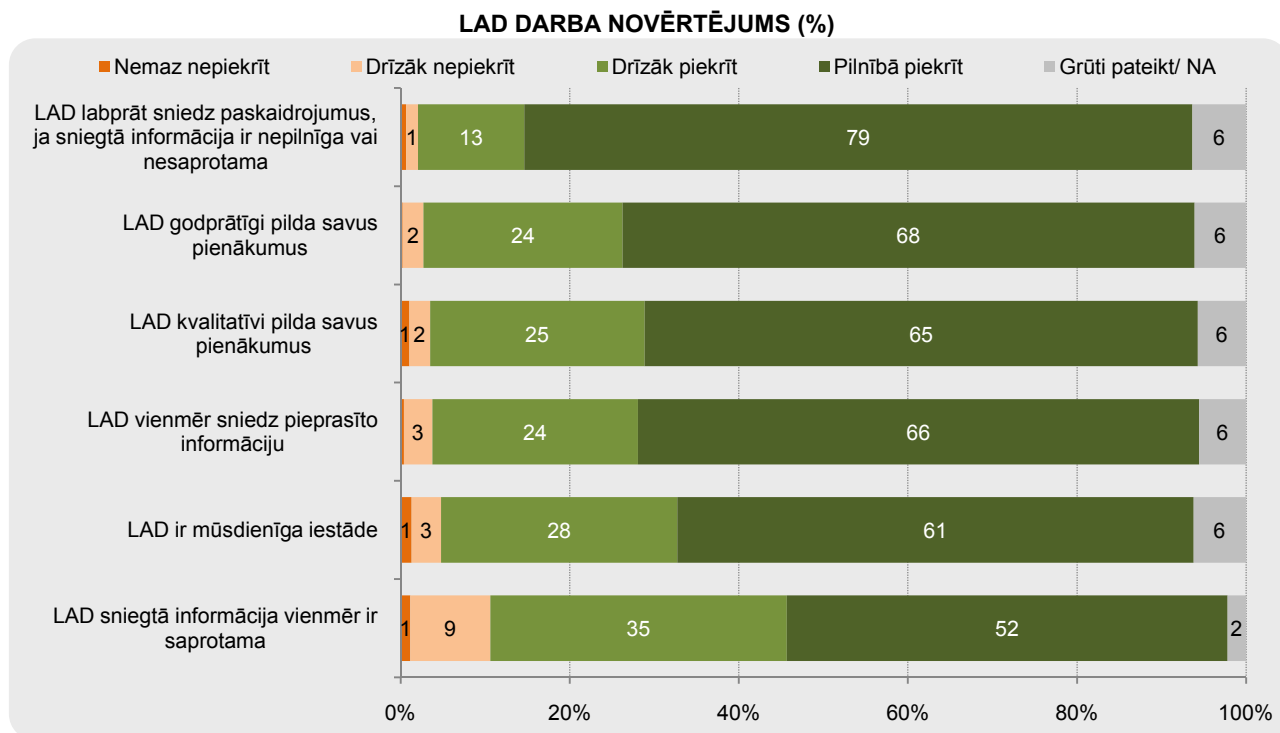
Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

2.4. LAD darba novērtējums

Aptaujas dalībnieki tika lūgti izvērtēt ne tikai LAD darbiniekus, bet arī LAD darbu kopumā dažādos tā aspektos. Arī šajā gadījumā absolūtais vairākums klientu pauduši pozitīvus novērtējumus. Visbiežāk – 92% gadījumu – klienti piekrituši, ka LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ka sniegtā informācija bijusi nepilnīga vai nesaprotama. Tik pat daudz klientu piekrituši arī, ka LAD godprātīgi pilda savus pienākumus, bet 90% uzskata, ka LAD kvalitatīvi pilda savus pienākumus un vienmēr sniedz pieprasīto informāciju. Gandrīz tik pat daudz – 89% - klientu uzskata, ka LAD ir mūsdienīga iestāde. Savukārt par to, ka LAD sniegtā informācija vienmēr ir saprotama, pārliecināti bijuši 87% aptaujāto.

Ja vērtē klientu sniegtos negatīvos novērtējumus, tad to visvairāk bijis par LAD sniegtās informācijas saprotamību – kopumā 10% uzskatījuši, ka sniegtā informācija ne vienmēr ir saprotama.



Bāze: visi respondenti, n=773

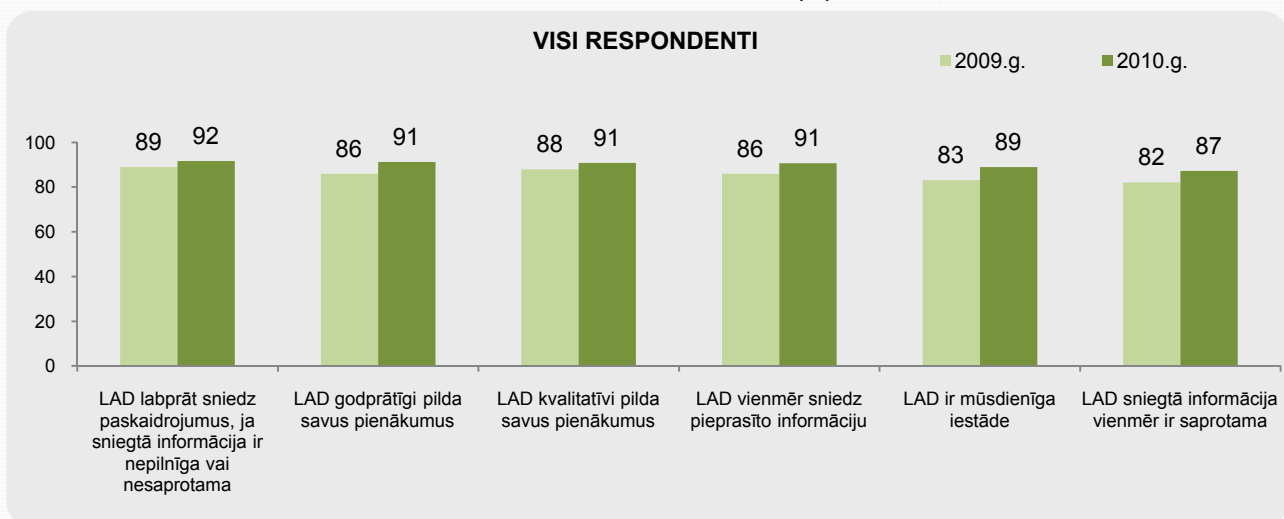
Piezīme: pārskatāmībai attēlā nav attēlotas vērtības, kuras mazākas par 1%!

Salīdzinot ar 2009. gada pētījumu, šogad visās anketā iekļautajās LAD darba vērtēšanas kategorijās nedaudz pieaudzis pozitīvo vērtējumu īpatsvars, visbūtiskāk trīs kategorijās – LAD ir mūsdienīga iestāde (+6%), LAD godprātīgi pilda savus pienākumus (+5%), vienmēr sniedz pieprasīto informāciju (+5%) un sniegtā informācija vienmēr ir saprotama (+5%).

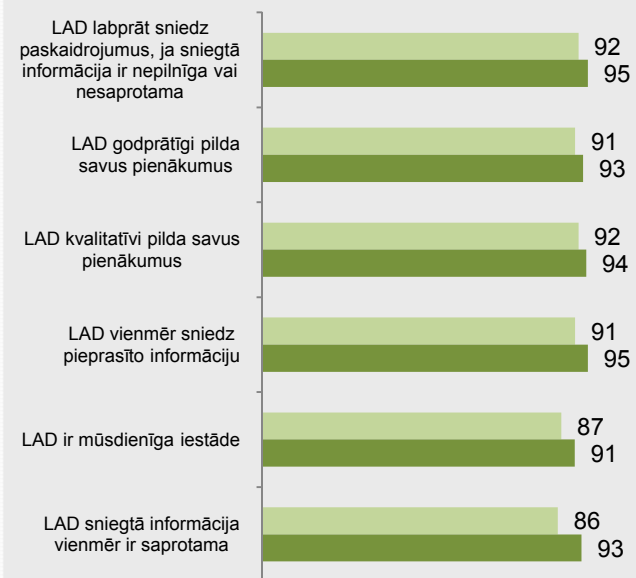
Tāpat kā attiecībā uz LAD darbinieku novērtējumu, arī šajā gadījumā juridiskās personas sniegušas kopumā pozitīvākus vērtējumus par LAD darbu. Visizteiktākās atšķirības novērojamas sekojošos vērtējuma aspektos:

- juridiskās personas izteikti biežāk kā privātpersonas uzskatījušas, ka LAD sniegtā informācija vienmēr ir saprotama (attiecīgi 93% un 85%);
- juridiskās personas izteikti biežāk kā privātpersonas uzskatījušas, ka LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ja sniegtā informācija ir nepilnīga vai nesaprotama (95% un 90%).

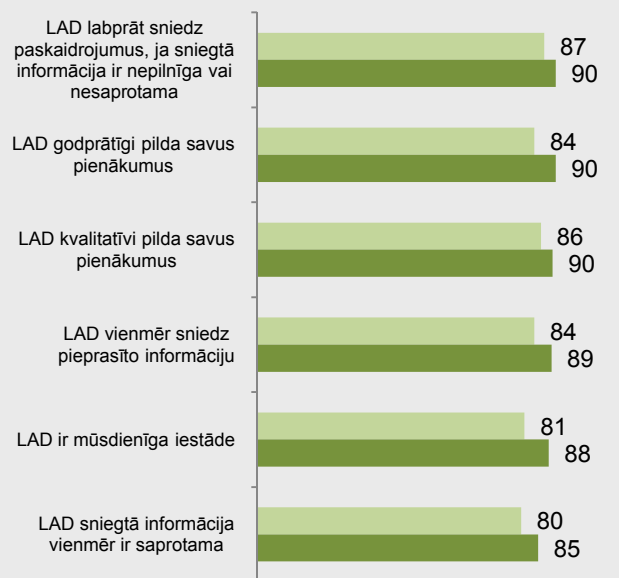
LAD DARBA NOVĒRTĒJUMS (%)



JURIDISKĀS PERSONAS



PRIVĀTPERSONAS



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

Reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā novērojams, ka Ziemeļkurzemes un Zemgales RLP klienti salīdzinoši biežāk kā citu pārvalžu klienti snieguši pozitīvus novērtējumus, kamēr Dienvidlatgales RLP klienti salīdzinoši retāk devuši izteikti pozitīvus vērtējumus par LAD darbu dažādos tā aspektos.

LAD DARBA NOVĒRTĒJUMS SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)

	LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ja sniegtā informācija ir nepilnīga vai nesaprotama	LAD godprātīgi pilda savus pienākumus	LAD kvalitatīvi pilda savus pienākumus	LAD vienmēr sniedz pieprasīto informāciju	LAD ir mūsdienīga iestāde	LAD sniegtā informācija vienmēr ir saprotama
VISI	92	91	91	91	89	87
Lielrīgas RLP	92	88	89	92	88	85
Viduslatvijas RLP	88	84	88	90	86	83
Ziemeļvidzemes RLP	96	94	93	89	93	94
Dienvidlatgales RLP	86	88	87	86	85	80
Ziemeļaustrumu RLP	92	91	94	95	90	87
Ziemeļkurzemes RLP	97	97	97	98	97	93
Dienvidkurzemes RLP	88	89	85	87	85	83
Zemgales RLP	98	98	98	98	93	98
Austrumlatgales RLP	90	91	89	87	87	86

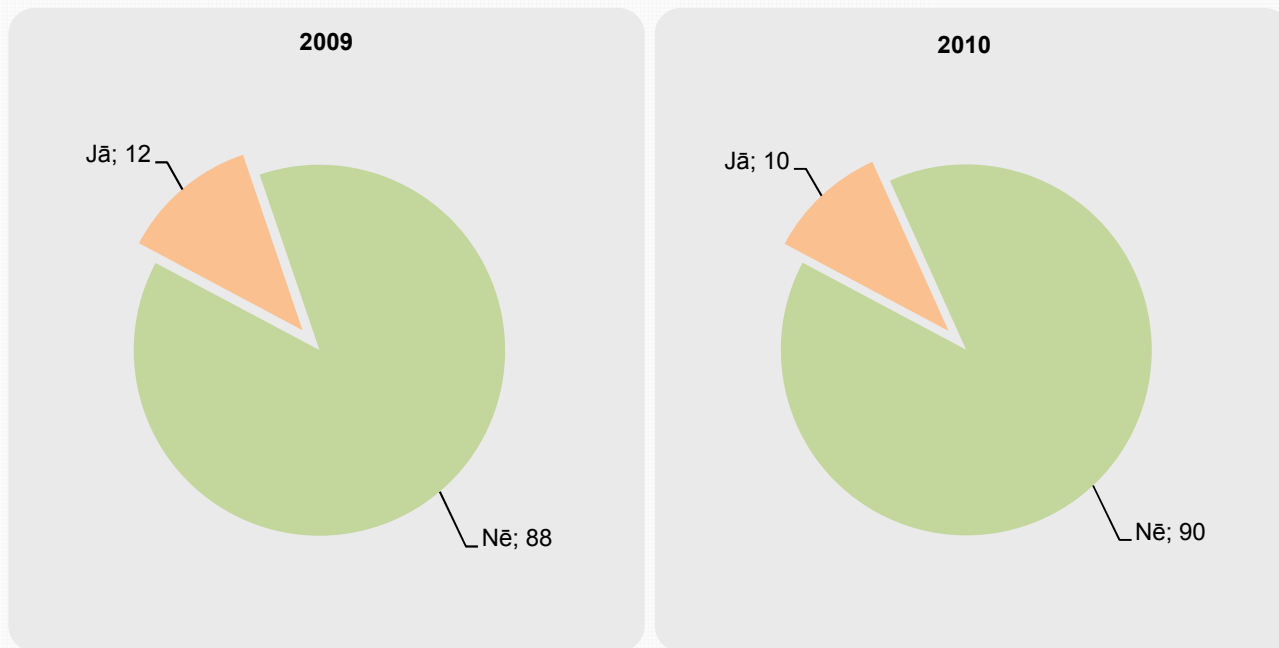
Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

2.5. Problēmas sadarbībā ar LAD

10% LAD klientu apgalvo, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar kādām problēmām sadarbībā ar LAD un tas ir nedaudz mazāk, nekā tika novērots iepriekšējā mērījumu periodā, kad 12% apgalvoja, ka ir saskārušies ar problēmām.

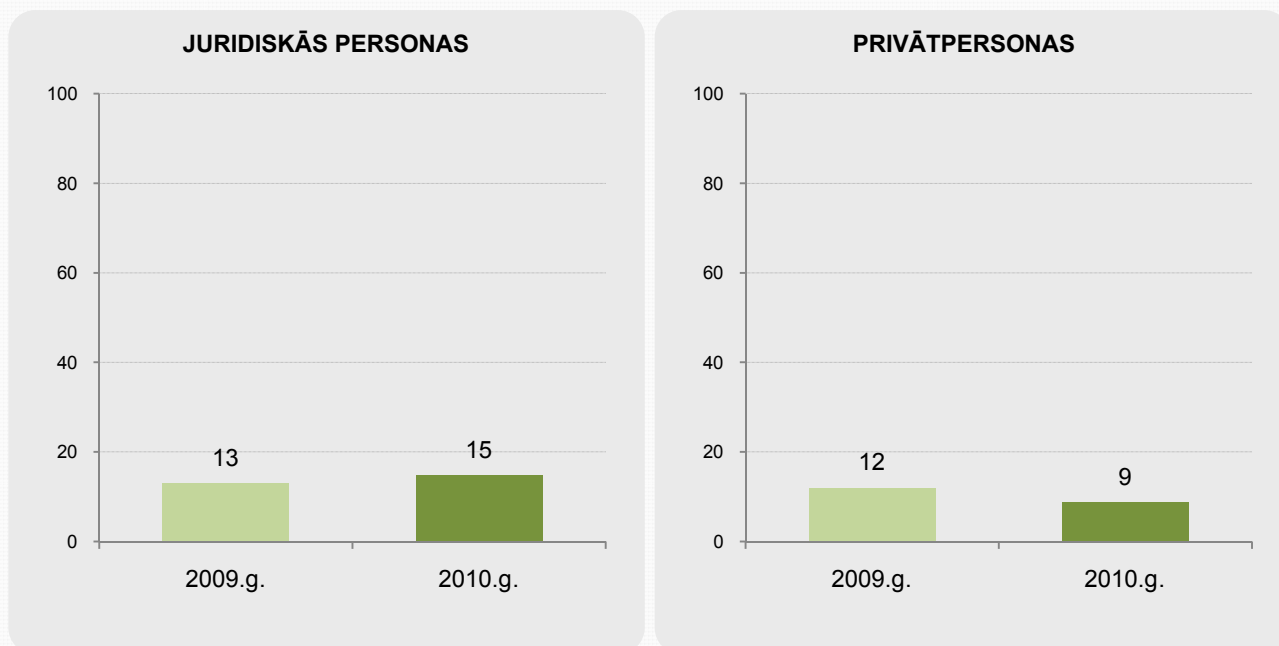
PROBLĒMAS SADARBĪBĀ AR LAD (%)



Bāze: visi respondenti, n°2009=755, n°2010=773

To klientu īpatsvars, kuri saskārušies ar problēmām sadarbībā ar LAD, ir lielāks juridisko personu vidū (attiecīgi – 15% un 9%). Izmaiņas šajās mērķa grupās salīdzinot ar iepriekšējo gadu ir minimālas.

TO KLIENTU ĪPATSVARS, KURI SASKĀRUŠIES AR KĀDĀM PROBLĒMĀM SADARBĪBĀ AR LAD (%)



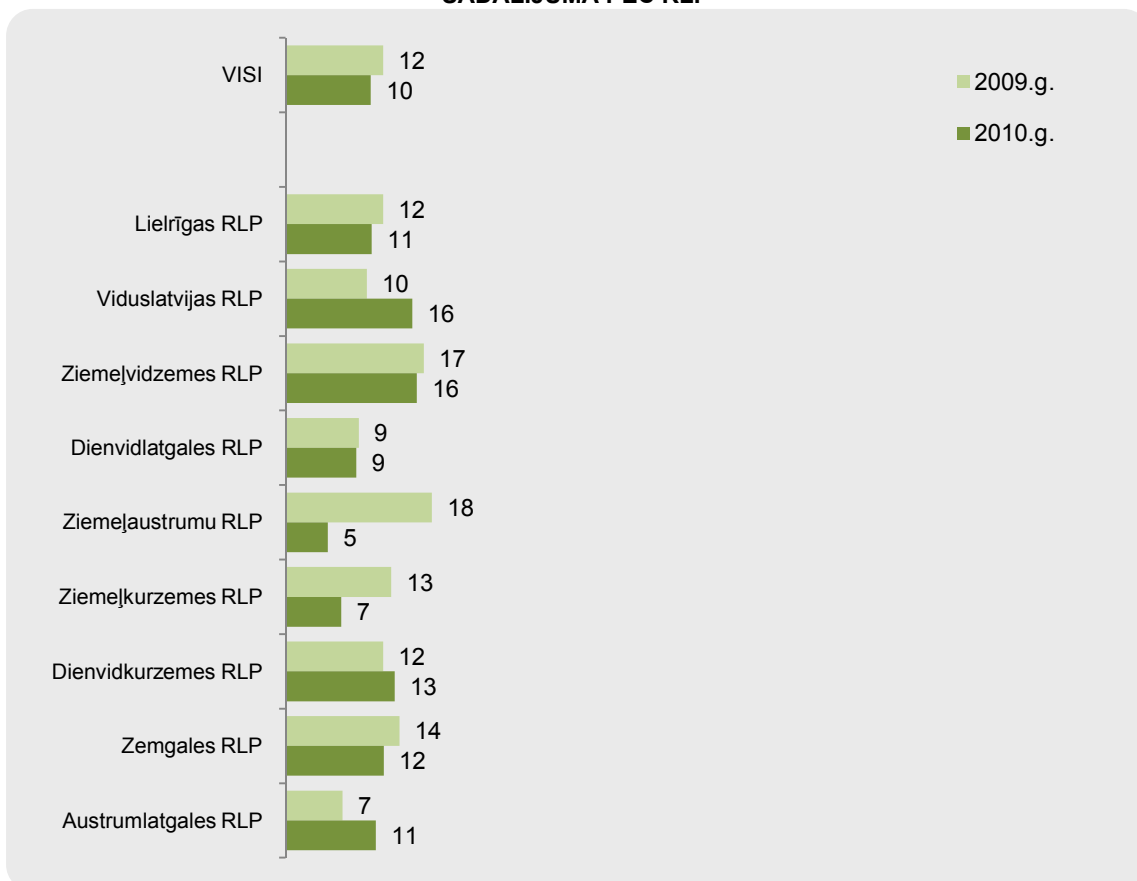
Bāze: respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Atšķirības novērojamas, ja analizē datus reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā. Salīdzinoši biežāk to, ka sadarbībā ar LAD bijušas problēmas, aptaujā apgalvojuši Ziemeļvidzemes (16%) un Viduslatvijas (16%) RLP klienti. Tāpat biežāk kā vidēji ar problēmām saskārušies arī Zemgales (12%) un Dienvidkurzemes (13%) RLP klienti.

Savukārt salīdzinoši retāk ar problēmām saskārušies Ziemeļaustrumu (5%) un Ziemeļkurzemes (7%) RLP klienti.

Salīdzinot datus ar iepriekšējo mērījumu periodu, novērojams, ka visbūtiskāk to klientu īpatsvars, kuri bija saskārušies ar kādām problēmām sadarbībā ar LAD, samazinājies Ziemeļaustrumu (-13%) un Ziemeļaustrumu RLP (-6%). Savukārt salīdzinoši visbūtiskāk pieaudzis Viduslatvijas (+6%) un Austrumlatgales (+4%) RLP.

**TO KLIENTU ĪPATSVARS, KURI SASKĀRUŠIES AR KĀDĀM PROBLĒMĀM SADARBĪBĀ AR LAD (%)
SADALĪJUMĀ PĒC RLP**

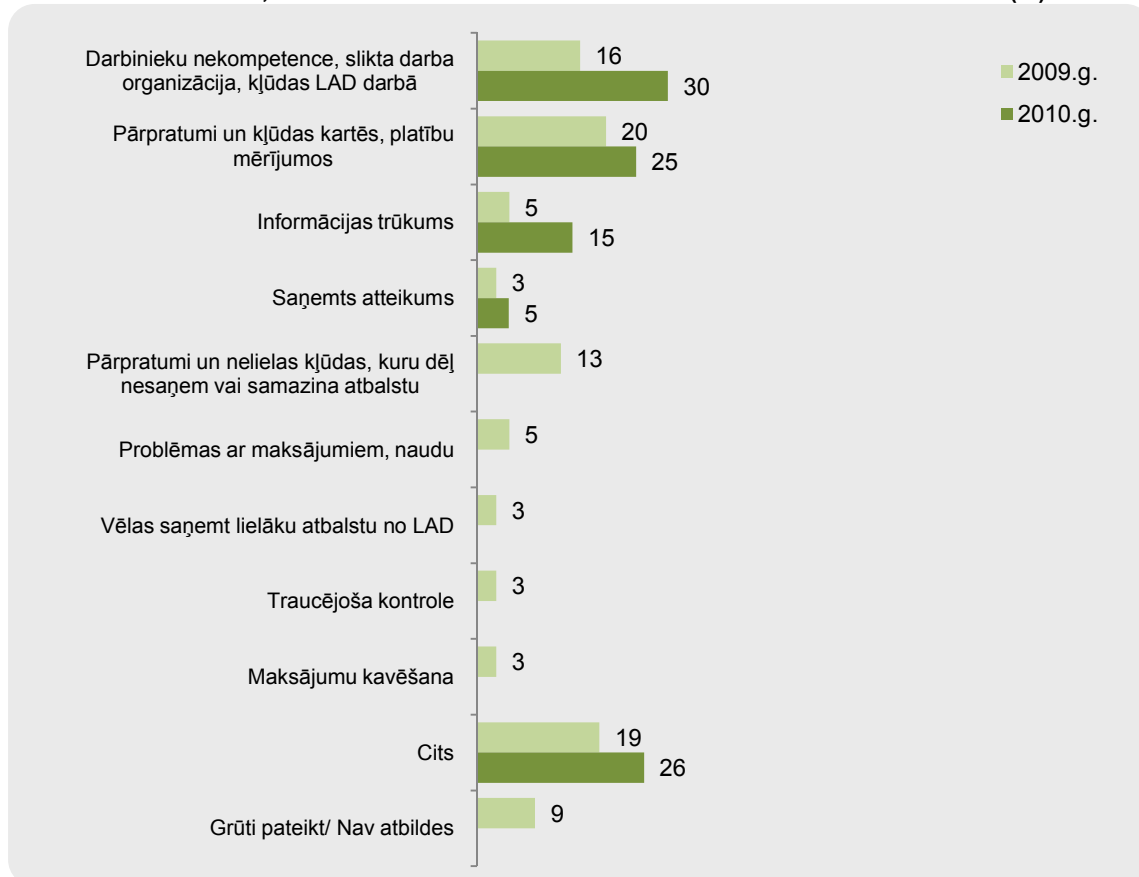


Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Tie, kuri pēdējā gada laikā bija saskārušies ar kādām problēmām sadarbībā ar LAD (10%), tika lūgti minēt konkrētas problēmas. Salīdzinoši visbiežāk – 30% gadījumu – klienti norādījuši uz LAD darbinieku nekompetenci, sliktu darba organizāciju un kļūdām LAD darbā. 25% minējuši pārpratumus un kļūdas kartēs, platību mērījumos kā iemeslu problēmām. 15% par problēmu uzskata informācijas trūkumu, bet 5% faktu, ka no LAD saņemts atteikums atbalstam.

Salīdzinot ar 2009. gadu pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri uzskata, ka LAD darbineki ir nekompetenti vai ka darba organizācija nav efektīva (+14%). Tāpat pieaudzis to īpatsvars, kuri sūdzējušies par informācijas trūkumu (+10%).

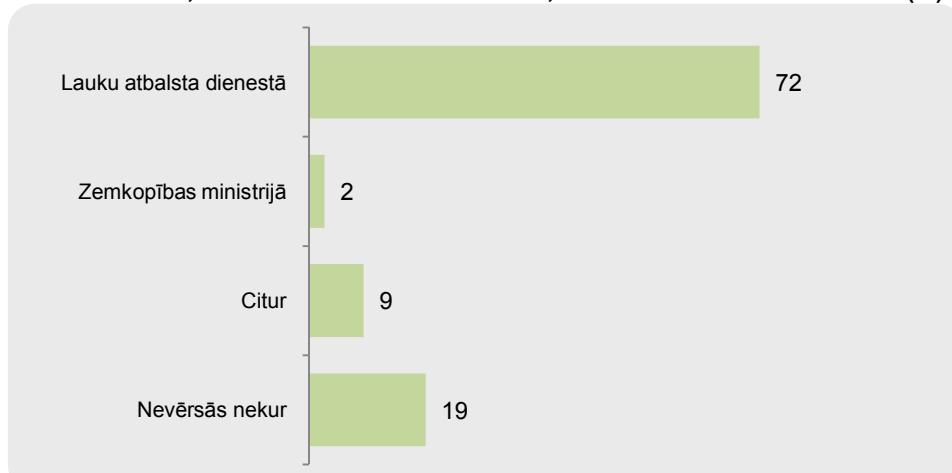
PROBLĒMAS, AR KĀDĀM PĒDĒJĀ GADA LAIKĀ SASKĀRUŠIES LAD KLIENTI (%)



Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar problēmām sadarbībā ar LAD, n`2009=93, n`2010=81

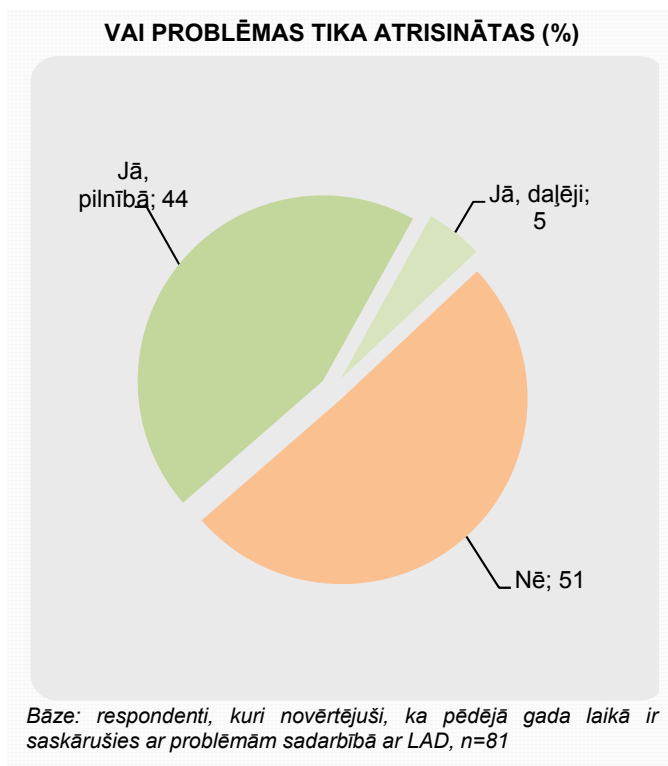
Lai atrisinātu problēmas, klienti visbiežāk – 72% gadījumu – vērsušies LAD. Būtiski uzsvērt, ka 19% tomēr bijis tādu, kuri nav vērsušies nevienā institūcijā, lai atrisinātu problēmas, kas bija radušās.

INSTITŪCIJAS, KURĀS VĒRSĀS LAD KLIENTI, LAI NOVĒRSTU PROBLĒMAS (%)



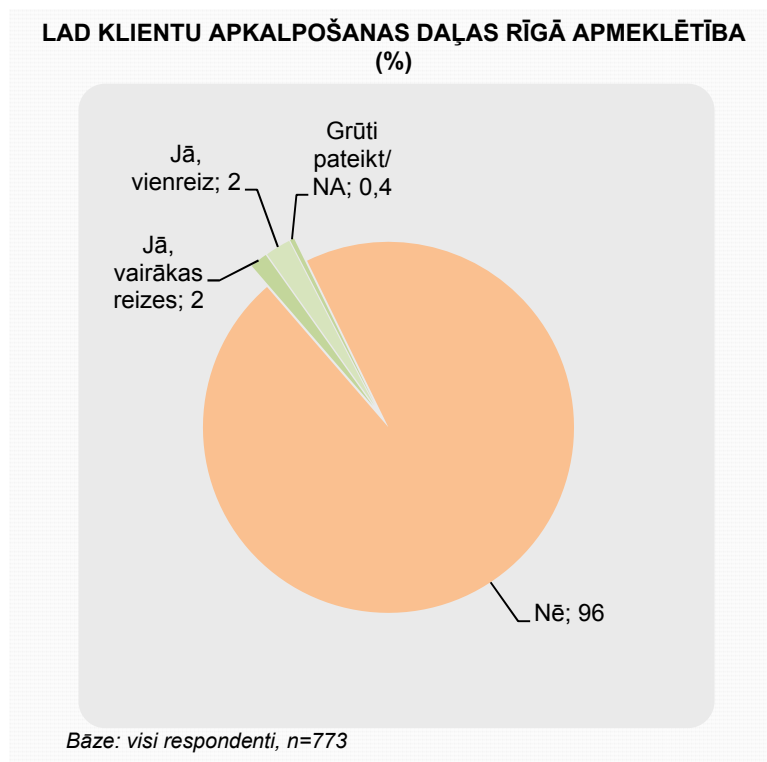
Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar problēmām sadarbībā ar LAD, n`2009=93, n`2010=81

Tikai aptuveni puse no tiem, kuriem bija radušās kādas problēmas sadarbībā ar LAD, apgalvojuši, ka tās tika pilnībā vai daļēji atrisinātas, kamēr 51% norādījuši, ka problēmas netika atrisinātas.



2.6. LAD Klientu apkalpošanas daļas darba novērtējums

Tikai 4% no aptaujātajiem LAD klientiem bija apmeklējuši LAD Klientu apkalpošanas daļu Rīgā – 2% apgalvojuši, ka vienreiz, un vēl 2% - ka vairākas reizes.

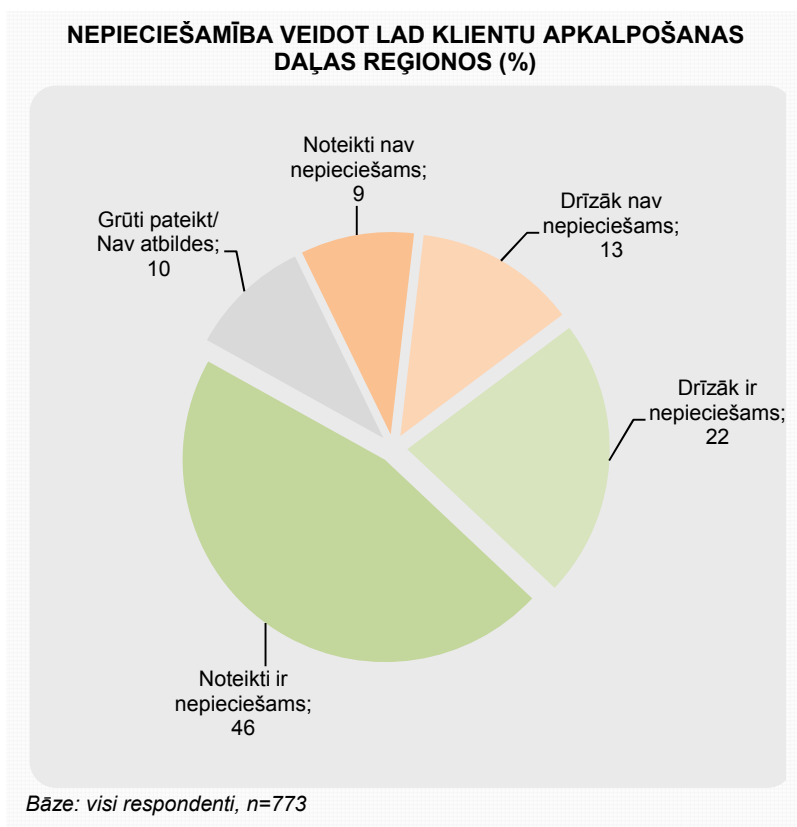


Tā kā LAD Klientu apkalpošanas daļas apmeklētāju īpatsvars izlasē kopumā ir ļoti neliels (skaitliski tikai 30 cilvēku), tad nav iespējams veikt pilnvērtīgu šo datu padziļinātu statistisko analīzi.

No tiem 30 respondentiem, kuri bija apmeklējuši LAD Klientu apkalpošanas daļu Rīgā, 23 novērtēja, ka ir pilnībā apmierināti ar tās darbu, 6 – ka drīzāk apmierināti, bet viens norādījis, ka ir pilnībā neapmierināts.

Tiem 7 respondentiem, kuri nebija paiduši pilnībā pozitīvus novērtējumus, tika vaicāts, kas ir galvenie iemesli šādiem vērtējumiem. Respondenti kā iemeslus identificējuši sekojošos: darbinieku nekompetence un/ vai nelaipnība.

Visiem pētījuma respondentiem tika lūgts novērtēt, lai LAD Klientu apkalpošanas daļas būtu nepieciešams veidot arī reģionos, un vairākums – kopumā 68% - novērtējuši, ka tas būtu nepieciešams, pie tam 46% snieguši atbildi „noteikti ir nepieciešams”. Aptuveni 1/5 aptaujāto LAD klientu tomēr uzskatījuši, ka tas nav nepieciešams, bet 1/10 bijis grūti novērtēt, vai šādas reģionālās daļas būtu nepieciešamas.



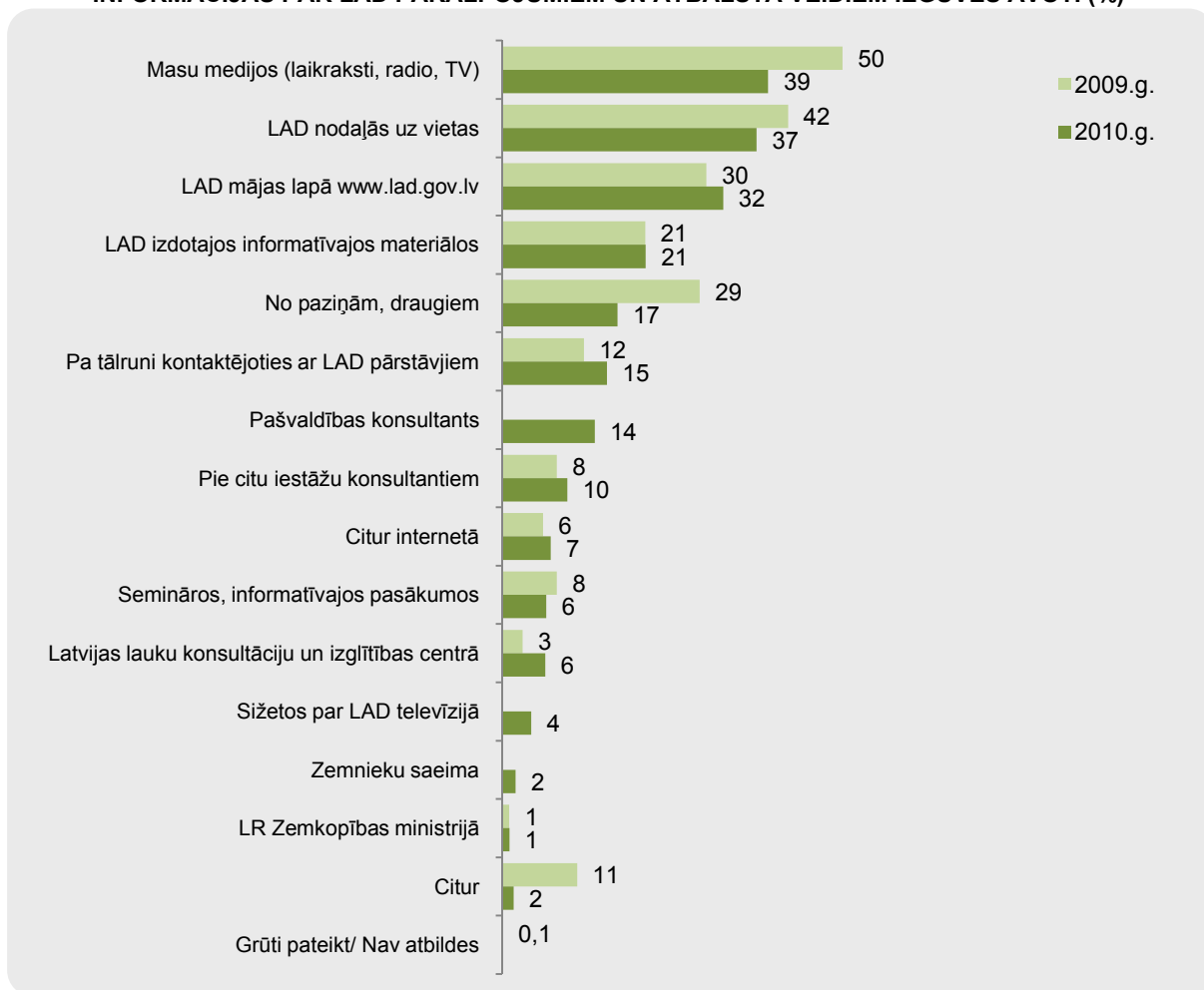
3. INFORMĒTĪBA PAR LAUKU ATBALSTA DIENESTA PAKALPOJUMIEM

3.1. Informācijas par LAD pakalpojumiem ieguves avoti

Informāciju par LAD pakalpojumiem klienti visbiežāk iegūst masu medijos (39%) un LAD nodaļās uz vietas (37%). Nedaudz retāk kā informācijas avoti kalpo arī LAD mājas lapa (32%) un LAD izdotie informatīvie materiāli (21%). Paziņas un draugi ir bieži izmantots informācijas avots 17% aptaujāto, bet 15% informāciju iegūst, kontaktējoties ar LAD pārstāvjiem pa tālruni un 14% - pie pašvaldību konsultantiem. Dažādus citus informācijas avotus nosaukuši mazāk kā 10% aptaujāto.

Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, notikušas vairākas būtiskas izmaiņas. Ievērojami kritusies masu mediju kā informācijas avota popularitāte (-11%), kā arī paziņu un draugu informatīvā loma samazinājusies (-12%). Nedaudz retāk kā 2009. gadā šogad kā informācijas avots bijušas arī LAD nodaļas (-5%).

INFORMĀCIJAS PAR LAD PAKALPOJUMIEM UN ATBALSTA VEIDIEM IEGUVES AVOTI (%)



Bāze: visi respondenti, n`2009=755, n`2010=773

3.2. Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums

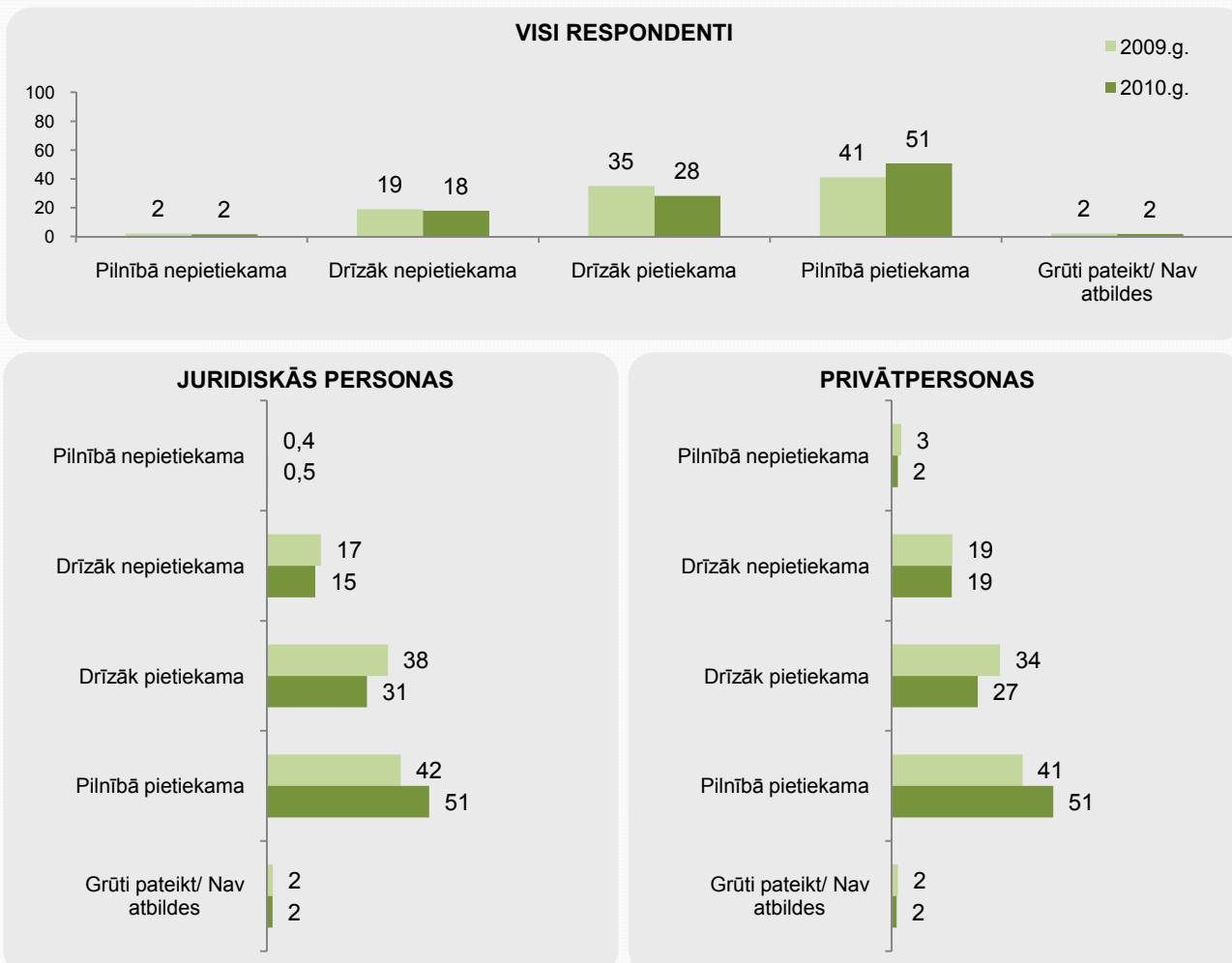
Absolūtais vairākums LAD klientu – 79% - novērtējuši, ka informācija par LAD pakalpojumiem un pieejamajiem atbalsta veidiem ir pietiekama. 28% LAD klientu uzskata, ka informācija ir drīzāk pietiekama, bet vēl 51% - ka pilnībā pietiekama.

Tai pat laikā jāvērs uzmanība uz faktu, ka kopumā 20% LAD klientu snieguši negatīvus informācijas pietiekamības vērtējumus – 18% uzskata, ka informācija ir drīzāk nepietiekama, bet 2% - ka pilnībā nepietiekama.

Datu griezumā pēc respondentu tipa novērojams, ka juridiskās personas nedaudz biežāk kā privātpersonas uzskatījušas, ka informācija ir pietiekama (attiecīgi 82% un 78%).

Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, novērojams, ka par 10% pieaudzis galēji pozitīvo vērtējumu īpatsvars (ja 2009. gadā informācijas daudzumu kā pilnībā pietiekamu novērtēja 41%, tad šogad jau 51%). Līdzīgas izmaiņas novērojamas arī mērķa grupu griezumā – gan juridisko, gan privātpersonu mērķa grupā galēji pozitīvo vērtējumu īpatsvars pieaudzis par aptuveni 1/10.

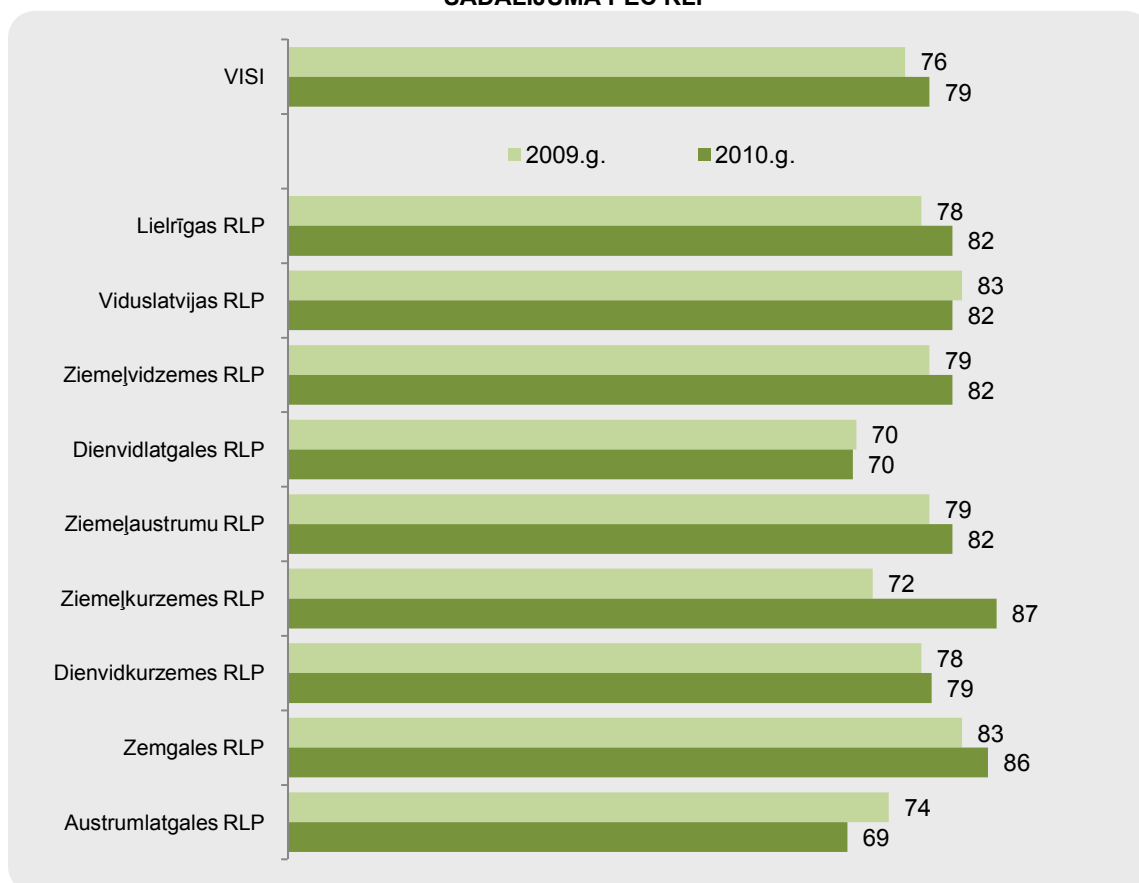
INFORMĀCIJAS PIETIEKAMĪBAS PAR LAD PAKALPOJUMIEM UN PIEEJAMAJIEM ATBALSTA VEIDIEM VĒRTĒJUMS (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Atšķirīgi bijuši informācijas pietiekamības vērtējumi dažādās reģionālajās lauksaimniecības pārvaldēs - to, ka informācija ir pietiekama, salīdzinoši biežāk apgalvojuši klienti Ziemeļkurzemes (87%) un Zemgales (86%) RLP, savukārt salīdzinoši retāk – Austrumlatgales (69%) un Dienvidlatgales (70%) RLP klienti.

**INFORMĀCIJAS PIETIEKAMĪBAS PAR LAD PAKALPOJUMIEM UN
PIEEJAMAJIEM ATBALSTA VEIDIEM VĒRTĒJUMS (%)
SADALĪJUMĀ PĒC RLP**

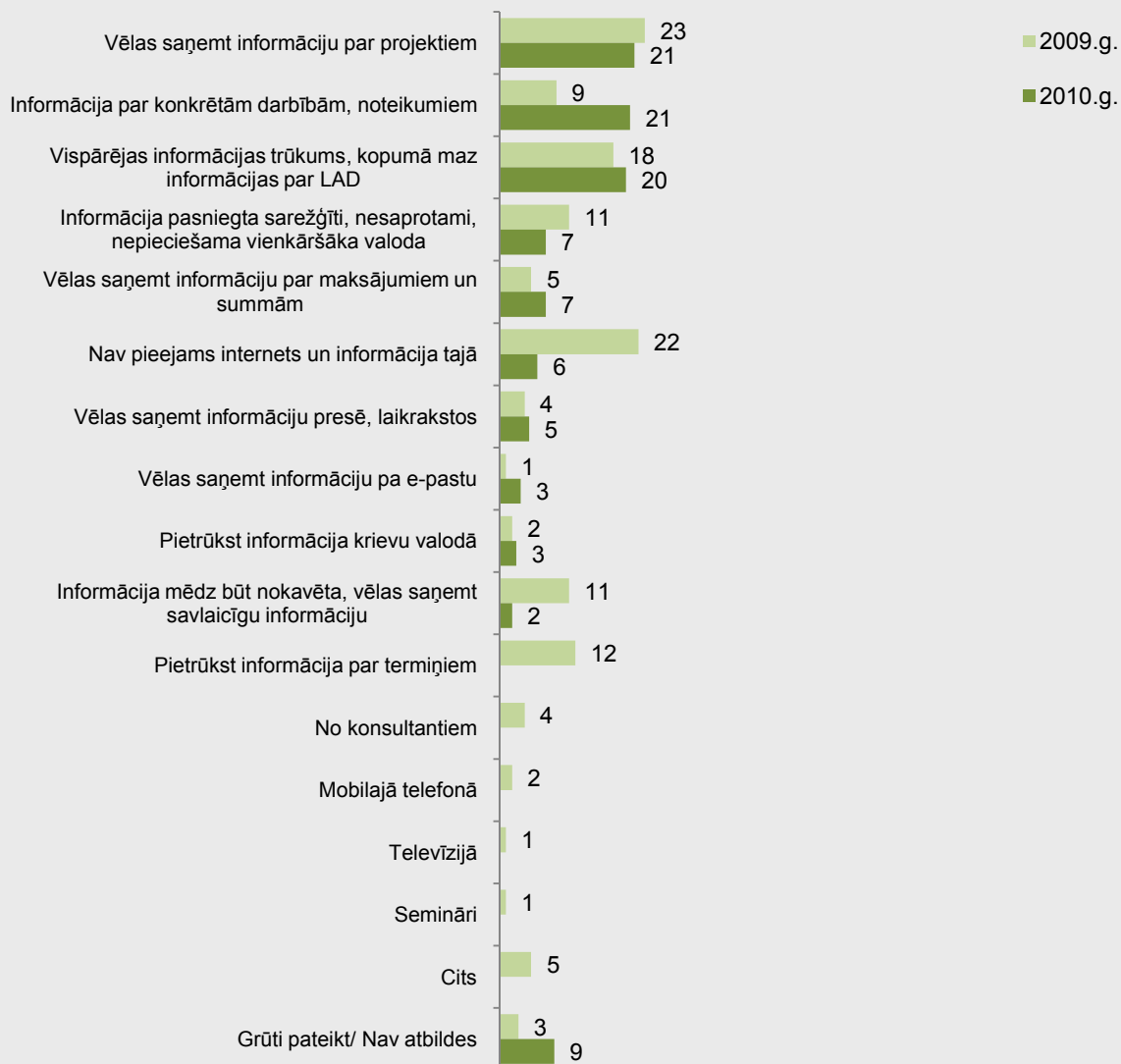


Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

3.3. Vēlamā papildus informācija

Tie respondenti, kuri novērtēja, ka informācija ir nepietiekama, tika lūgti nosaukt, kādu papildus informāciju par LAD pakalpojumiem un atbalsta veidiem viņi vēlētos saņemt. Salīdzinoši visbiežāk – 21% gadījumu – klienti minējuši, ka vēlas saņemt informāciju par projektiem, bet 21% norādījuši, ka vēlas saņemt informāciju par konkrētām darbībām un noteikumiem, un vēl 20% apgalvo, ka izjūt vispārējas informācijas trūkumu, ka kopumā ir maz informācijas par LAD. Dažādas citas atbildes minējuši mazāk kā 10% aptaujāto.

Salīdzinot ar 2009. gadu, pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri norādījuši, ka vēlas saņemt informāciju par konkrētām darbībām un noteikumiem (+12%), bet ievērojami samazinājies to, kuri norādījuši, ka viņiem nav pieejams internets un informācija tajā (-16%).

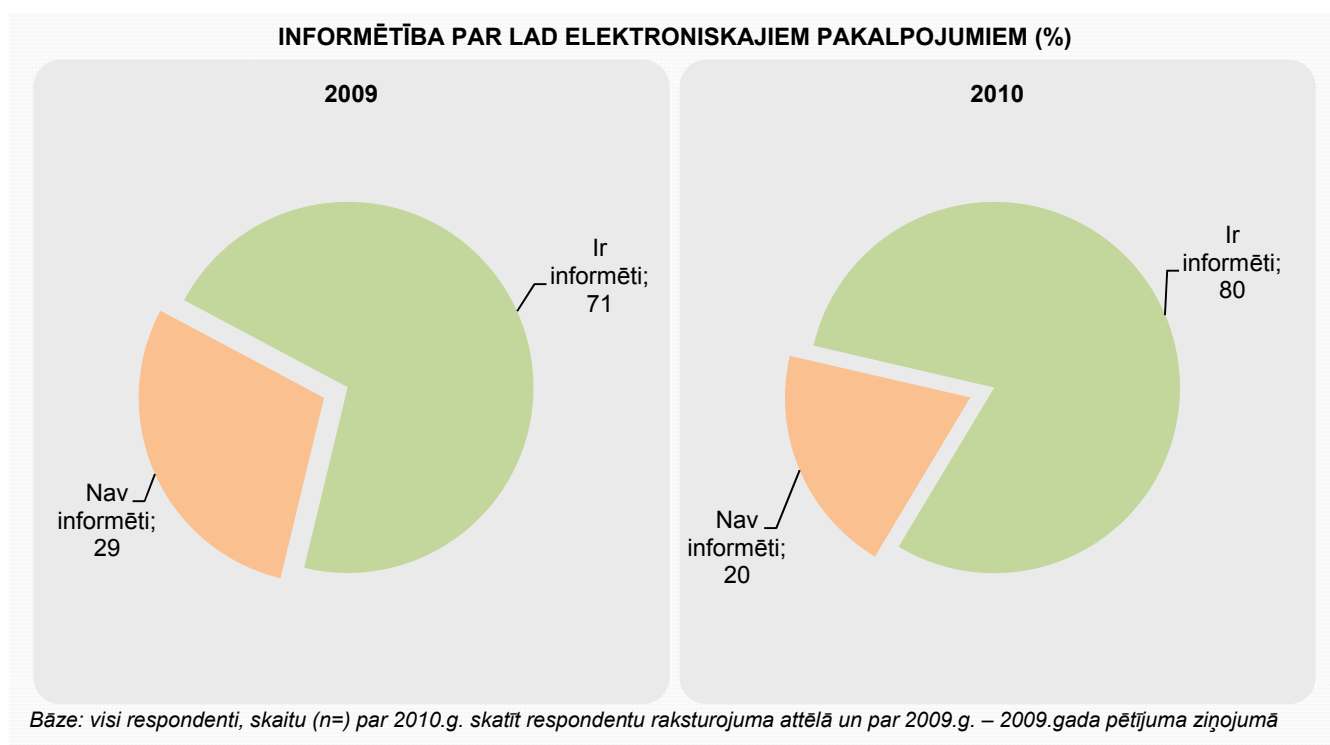
INFORMĀCIJA, KĀDU KLIENTI VĒLĒTOS PAPILDUS SAŅEMT PAR LAD PAKALPOJUMIEM (%)

Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka informācija par LAD pakalpojumiem un pieejamajiem atbalsta veidiem ir nepietiekama, n`2009=159, n`2010=150

4. LAUKU ATBALSTA DIENESTA ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI

4.1. Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

Kopumā 80% LAD klientu ir informēti par LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, informēto īpatsvars ir pieaudzis par aptuveni 10%.

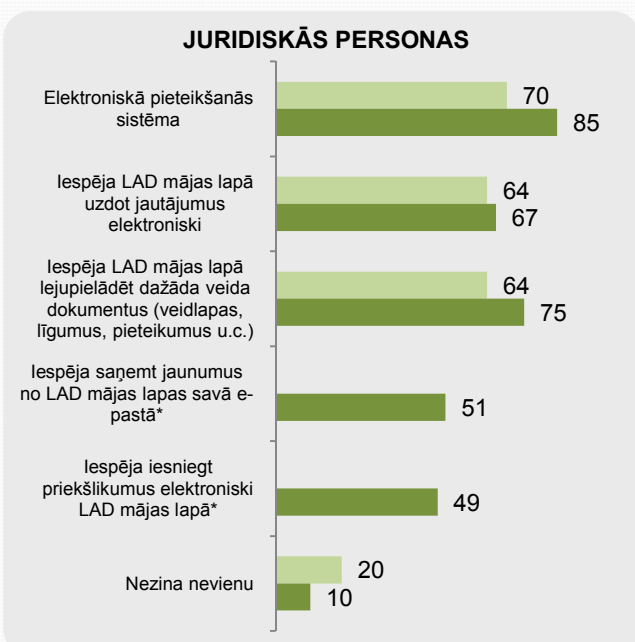
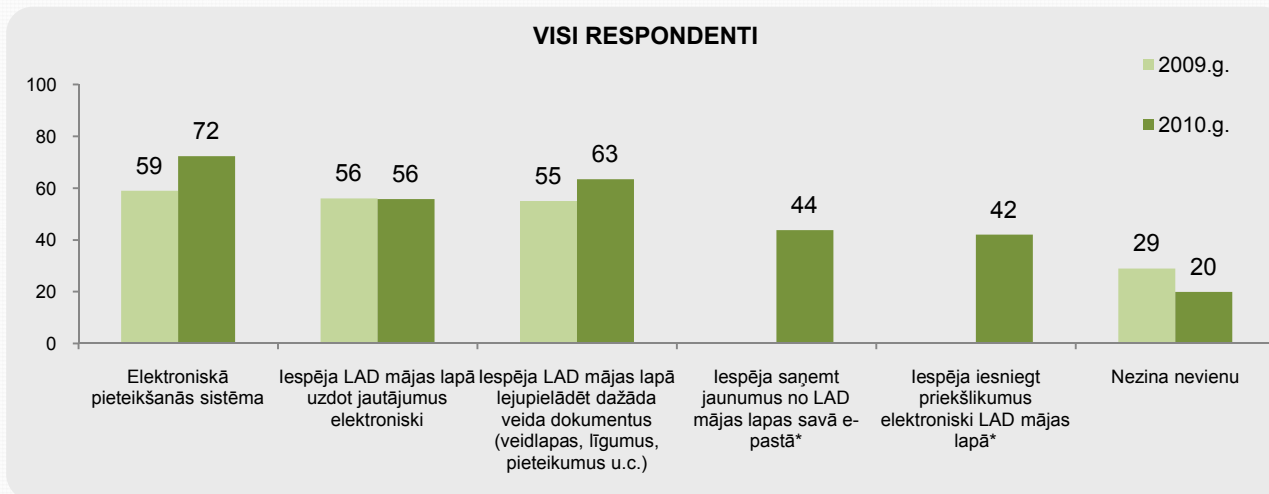


Visvairāk – 72% - klientu ir informēti par elektroniskās pieteikšanās sistēmu. 63% ir informēti par iespēju LAD mājas lapā uzdot jautājumus un 56% - par iespēju LAD mājas lapā lejupielādēt dažādus dokumentus. Salīdzinoši labi informēti LAD klienti ir arī par iespēju saņemt jaunumus no LAD mājas lapas savā e-pastā (44%) un iespēju iesniegt priekšlikumus elektroniski (42%). Tai pat laikā salīdzinoši liels ir to īpatsvars, kuri nav zinājuši nevienu no LAD elektroniskajiem pakalpojumiem – tādi ir 20%.

Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, pieaugusi informētība par EPS (+13%) un iespēju LAD mājas lapā lejuplādēt dažāda veida dokumentus (+8%), kopējai informētībai pieaugot par 9% (t.i., to īpatsvaram, kuri nav zinājuši nevienu LAD elektronisko pakalpojumu, samazinoties par 9%).

Analizējot datus mērķa grupu griezumā, novērojams, ka juridisko personu mērķa grupā informētība par LAD e-pakalpojumiem ir augstāka, kā arī informētība, salīdzinot ar 2009. gadu, šajā mērķa grupā augsti straujāk.

INFORMĒTĪBA PAR LAD ELEKTRONISKAJĒM PAKALPOJUMIEM (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

*Dotās kategorijas mērījumos tika iekļautas pirmoreiz 2010. gada aptaujā, tādēļ nav pieejams salīdzinājums!

Analizējot datus reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā, novērojams, ka salīdzinoši labāk informēti par elektroniskajiem pakalpojumiem ir klienti Ziemeļvidzemes un Zemgales RLP (informēto īpatsvars attiecīgi – 86% un 88%), savukārt salīdzinoši sliktāk informēti ir klienti Ziemeļaustrumu RLP (27% nav informēti par e-pakalpojumiem).

INFORMĒTĪBA PAR LAD ELEKTRONISKAJIEM PAKALPOJUMIEM SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)

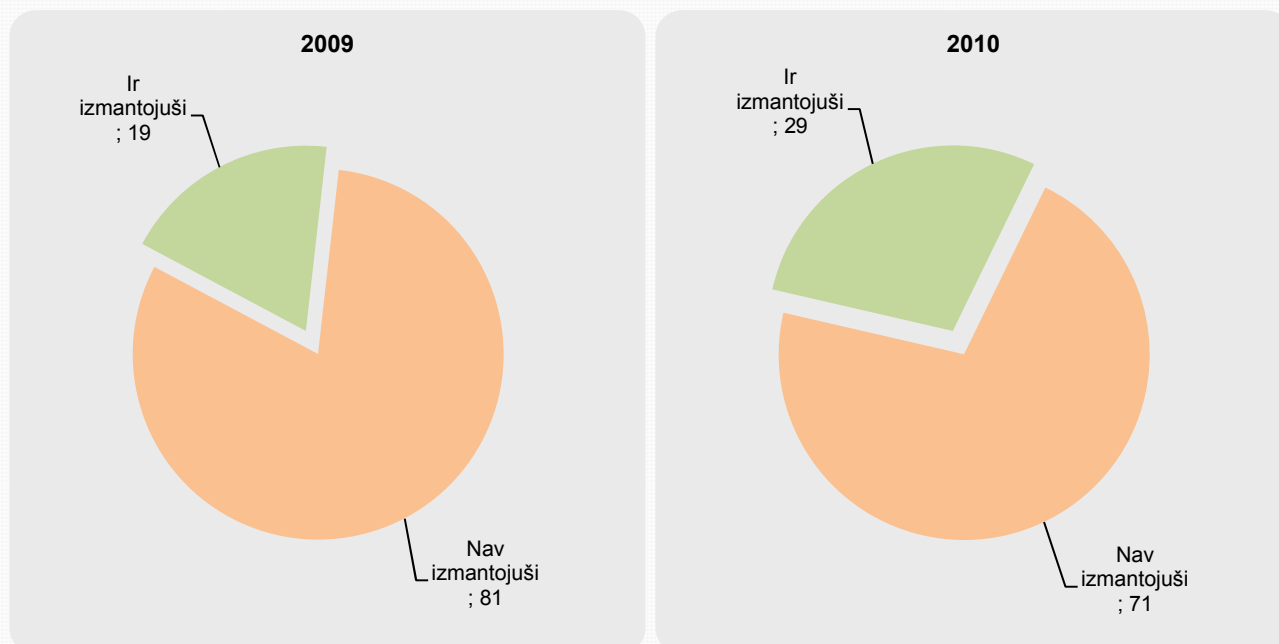
	Iespēja LAD mājas lapā uzdot jautājumus elektroniski	Elektroniskā pieteikšanās sistēma	Iespēja LAD mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus	Iespēja saņemt jaunumus no LAD mājas lapas savā e-pastā	Iespēja iesniegt priekšlikumus elektroniski LAD mājas lapā	Nav informēti
VISI	56	72	63	44	42	20
Lielrīgas RLP	58	76	59	39	26	20
Viduslatvijas RLP	47	74	60	40	34	21
Ziemeļvidzemes RLP	58	80	65	41	42	14
Dienvidlatgales RLP	61	70	62	48	51	22
Ziemeļaustrumu RLP	56	70	58	43	45	27
Ziemeļkurzemes RLP	49	63	71	33	31	18
Dienvidkurzemes RLP	55	74	61	50	50	22
Zemgales RLP	69	83	81	55	50	12
Austrumlatgales RLP	49	68	60	46	40	22

Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

4.2. LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana

Lai gan informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem ir izteikti augsta, izmantošanas rādītāji ir visai zemi – tikai 29% pēdējā gada laikā ir izmantojuši vismaz vienu no LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu gan novērojams būtisks e-pakalpojumu izmantošanas rādītāju pieaugums – kopumā par 10%.

LAD ELEKTRONISKO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA (%)



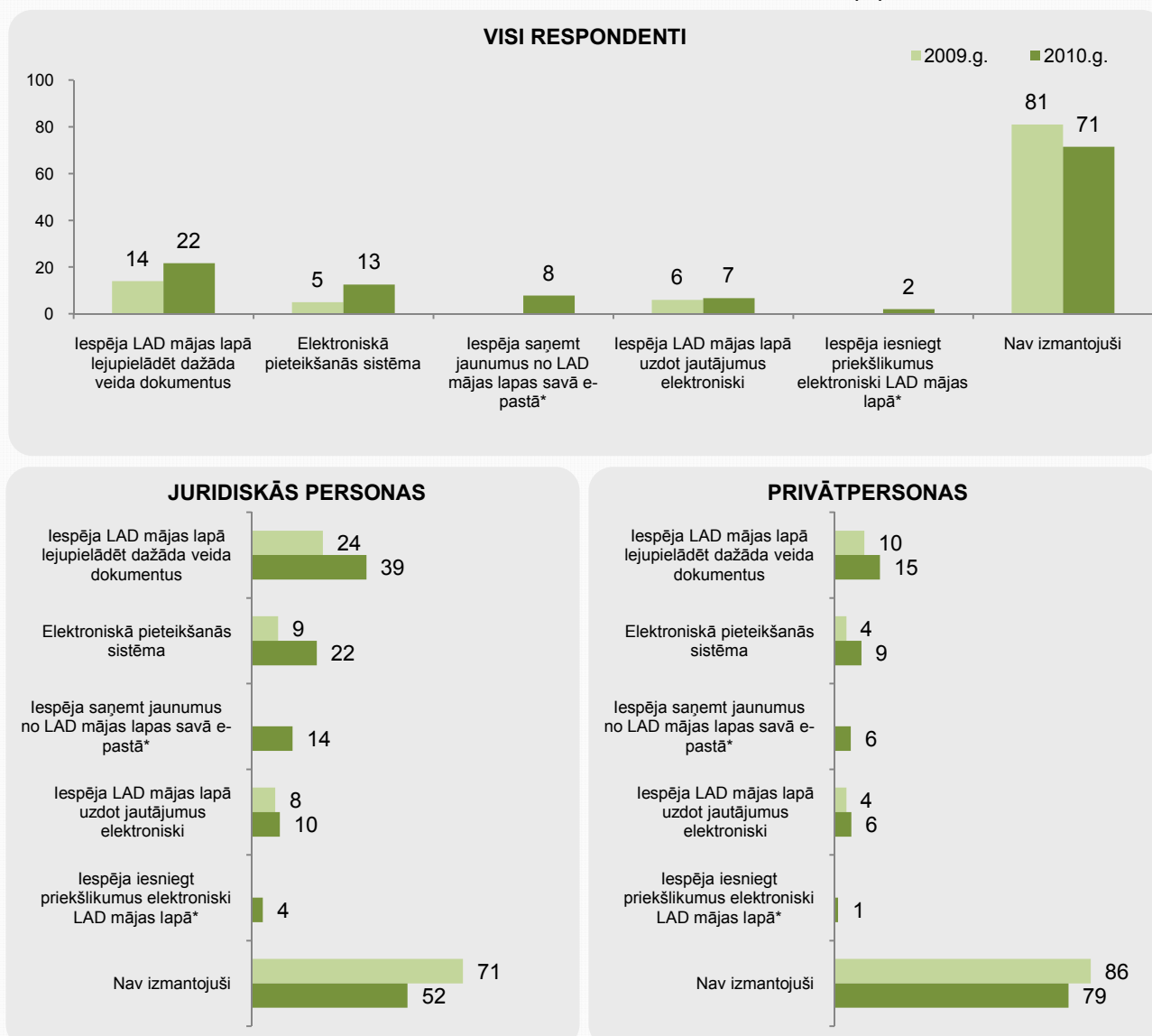
Bāze: visi respondenti, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Salīdzinoši biežāk – 22% gadījumu – LAD klienti pēdējā gada laikā izmantojuši iespēju mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus. EPS izmantojuši 13%, bet iespēju saņemt jaunumus tikai 8% un iespēju uzdot jautājumus – 7%.

Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu visbūtiskāk pieaudzis to īpatsvars, kuri izmantojuši EPS (+8%), kā arī to, kuri mājas lapā lejupielādējuši dokumentus (+8%).

Mērķa grupu griezumā novērojams, ka juridisko personu vidū e-pakalpojumu izmantošana pieaugusi visizteiktāk (+19%, kamēr privātpersonu mērķa grupā +7%). Juridiskās personas šogad izteikti biežāk izmantojušas gan EPS (+13%), gan iespēju lejupielādēt dokumentus (+15%). Privātpersonu mērķa grupā attiecīgo e-pakalpojumu izmantošanas rādītāji pieauguši par 5%.

LAD ELEKTRONISKO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

*Dotās kategorijas mērījumos tika iekļautas pirmoreiz 2010. gada aptaujā, tādēļ nav pieejams salīdzinājums!

Izvērtējot datus reģionālo lauksaimniecības pārvalžu griezumā, novērojams, ka salīdzinoši mazāk elektronisko pakalpojumu izmantoēju ir Dienvidlatgales (81% nav izmantojuši), Austrumlatgales (79%) un Ziemeļaustrumu (78%), bet salīdzinoši vairāk – Zemgales (69% ir izmantojuši) RLP klientu vidū.

LAD ELEKTRONISKO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)

	Iespēja LAD mājas lapā uzdot jautājumus elektroniski	Elektroniskā pieteikšanās sistēma	Iespēja LAD mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus	Iespēja saņemt jaunumus no LAD mājas lapas savā e-pastā	Iespēja iesniegt priekšlikumus elektroniski LAD mājas lapā	Nav izmantojuši
VISI	7	13	22	8	2	71
Lielrīgas RLP	6	12	21	9		73
Viduslatvijas RLP	6	16	19	8	4	68
Ziemeļvidzemes RLP	4	17	18	8	2	71
Dienvidlatgales RLP	3	5	13	6	1	81
Ziemeļaustrumu RLP	12	6	21	9	1	78
Ziemeļkurzemes RLP	9	13	28	4	1	70
Dienvidkurzemes RLP	7	9	18	5	2	74
Zemgales RLP	14	40	55	26	9	31
Austrumlatgales RLP	6	10	16	4	1	79

Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

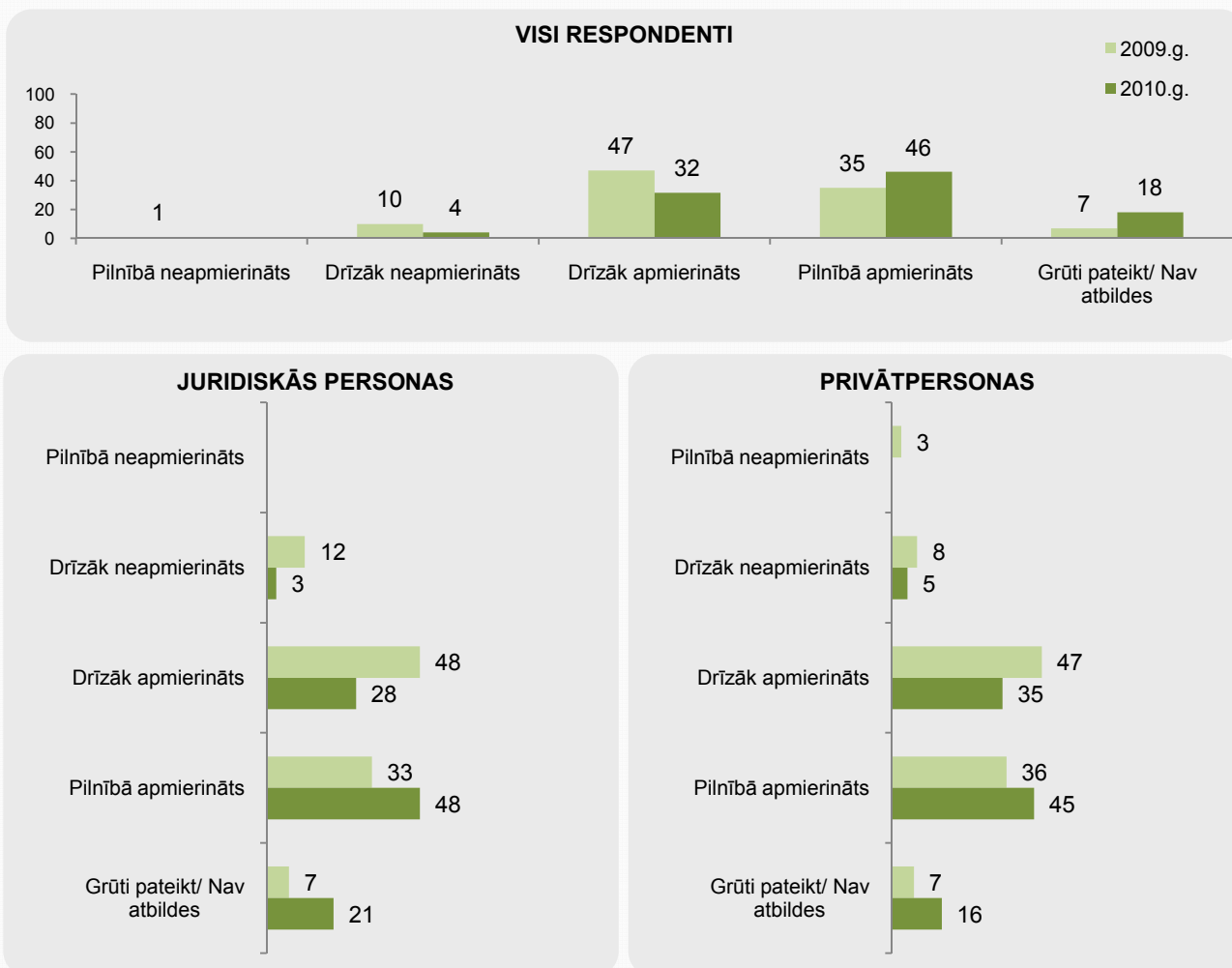
4.3. Apmierinātība ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

Tie respondenti, kuri bija izmantojuši LAD sniegtos elektroniskos pakalpojumus, tika lūgti novērtēt, cik lielā mērā ir apmierināti ar šiem pakalpojumiem. Absolūtais vairākums klientu snieguši pozitīvus apmierinātības vērtējumus – 32% apgalvojuši, ka ir drīzāk apmierināti un 46%, ka ir pilnībā apmierināti. Tikai 4% apgalvojuši, ka ir drīzāk neapmierināti.

Salīdzinot ar pagājušo gadu, par 11% pieaudzis galēji pozitīvo apmierinātības novērtējumu īpatsvars. Bet jāpiebilst, ka ievērojami pieaudzis arī to īpatsvars, kuri nav varējuši sniegt konkrētu apmierinātības vērtējumu (+11%).

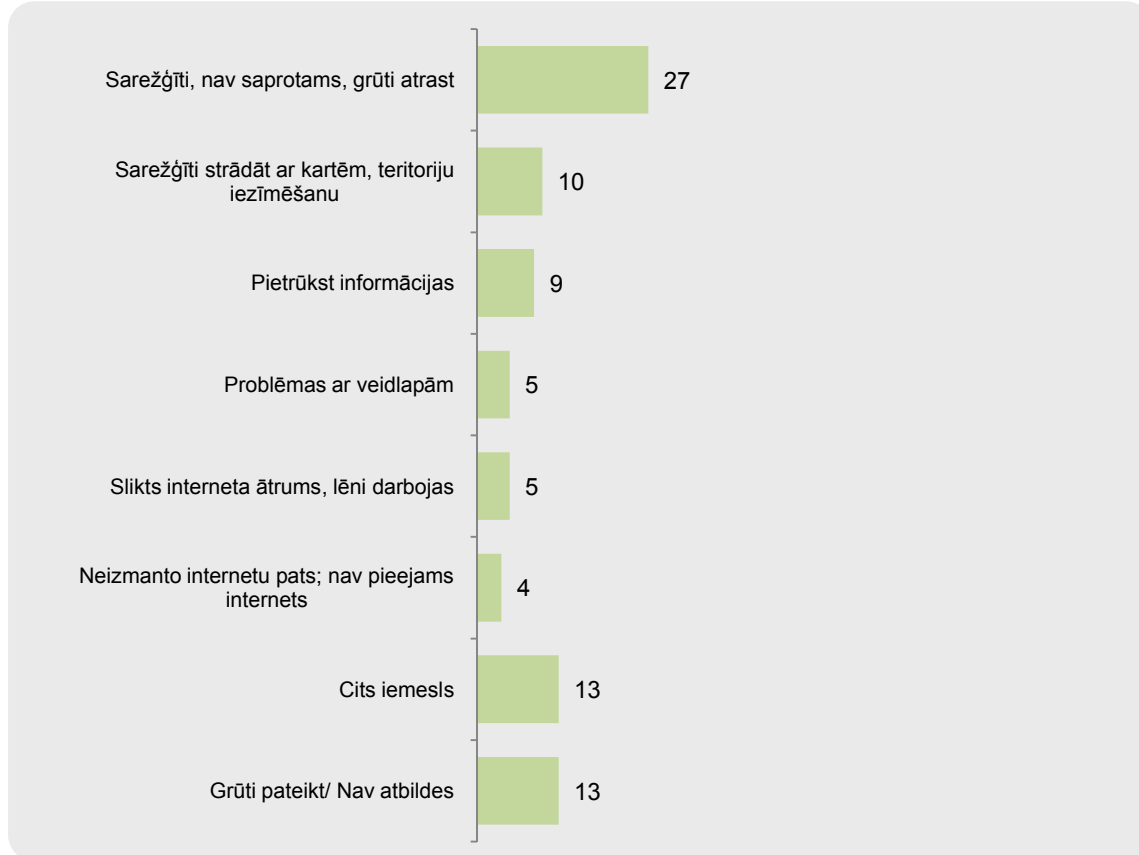
Pilnībā ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem apmierināto īpatsvars īpaši pieaudzis juridisko personu mērķa grupā (+15%), bet arī privātpersonu mērķa grupā pieaugums ir ievērojams (+9%).

APMIERINĀTĪBA AR LAD ELEKTRONISKAJĒM PAKALPOJUMIEM (%)



Bāze: respondenti, kuri ir izmantojuši LAD elektroniskos pakalpojumus; 2009.g.: visi, n=142, juridiskās personas, n=67, privātpersonas, n=75; 2010.g.: visi, n=221, juridiskās personas, n=100, privātpersonas, n=121

Tie respondenti, kuri pauda novērtējumu, ka nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem, tika lūgti minēt šāda vērtējuma iemeslus. Lielākā daļa – 27% - snieguši atbildi, ka šo pakalpojumu izmantošana ir pārāk sarežģīta, savukārt 10% norādījuši, ka ir sarežģīti strādāt ar kartēm un teritoriju iezīmēšanu. 9% apgalvo, ka viņiem pietrūkst informācijas par e-pakalpojumiem, bet 5% ir bijušas problēmas ar veidlapām vai arī pārāk lēns internets.

IEMESLI, KĀDĒĻ KLIENTI NAV PILNĪBĀ APMIERINĀTI AR LAD ELEKTRONISKAJIEM PAKALPOJUMIEM (%)

Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem, n=79

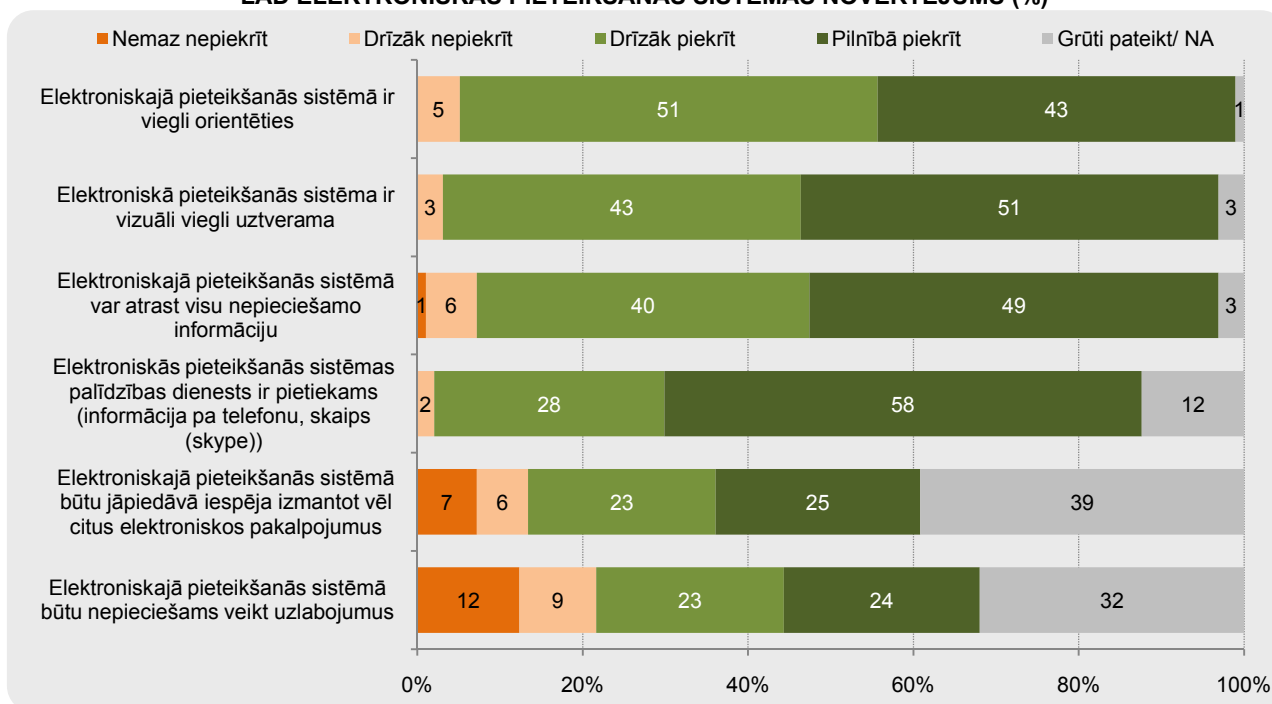
4.4. LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmas novērtējums

Tie respondenti, kuri ir izmantojuši elektronisko pieteikšanās sistēmu (13%), tika lūgti novērtēt to detalizētāk. Kopumā elektroniskās pieteikšanās sistēmu LAD klienti vērtējuši pozitīvi, lai gan 47% arī apgalvo, ka tajā būtu nepieciešams veikt uzlabojumus.

94% uzskata, ka EPS ir viegli orientēties, kā arī, ka tā ir vizuāli viegli uztverama. Tāpat absolūtais vairākums – 89% - novērtē, ka EPS var atrast visu nepieciešamo informāciju. Un 86% EPS izmantotāju uzskata, ka palīdzības dienests ir pietiekams.

48% EPS izmantotāju labprāt vēlētos tajā izmantot arī vēl citus e-pakalpojumus, savukārt 47% norādījuši, ka EPS būtu nepieciešams veikt uzlabojumus.

LAD ELEKTRONISKĀS PIETEIKŠANĀS SISTĒMAS NOVĒRTĒJUMS (%)



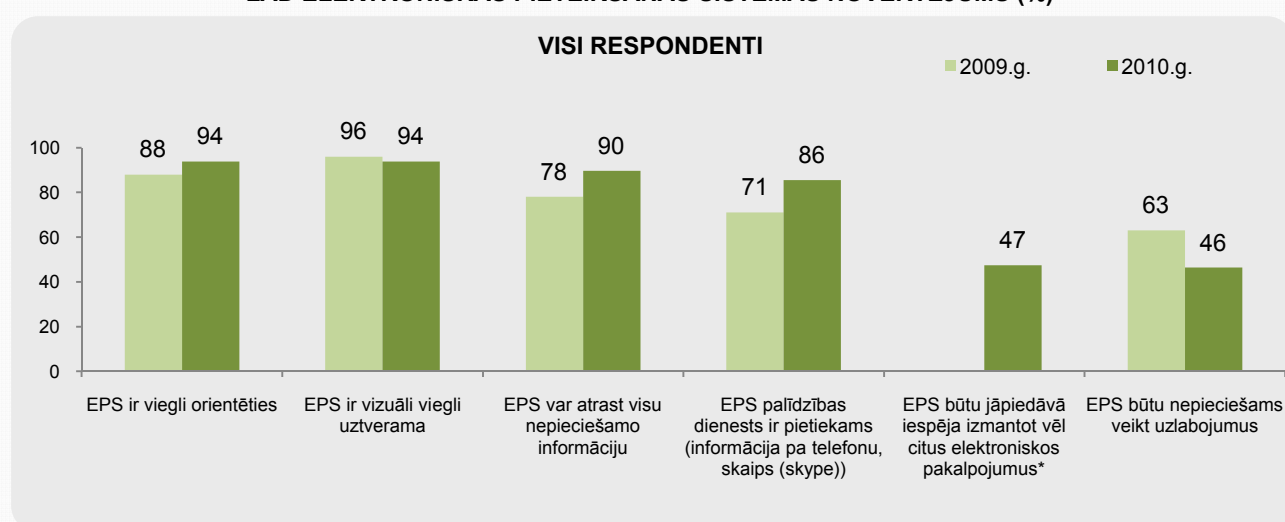
Bāze: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS, n=97

Piezīme: pārskatāmībai attēlā nav attēlotas vērtības, kuras mazākas par 1%!

Salīdzinot ar iepriekšējo mērījumu periodu, šogad pieauguši pozitīvie vērtējumi par visiem EPS darbības aspektiem, kādi tika iekļauti anketā. Īpaši izteikti pieaudzis pozitīvo vērtējumu īpatsvars par EPS palīdzības dienesta pietiekamību (+15%) un iespēju EPS atrast visu nepieciešamo informāciju (+12%).

Savukārt samazinājies to īpatsvars, kuri uzskata, ka EPS būtu jāveic kādi uzlabojumi (-17%).

LAD ELEKTRONISKĀS PIETEIKŠANĀS SISTĒMAS NOVĒRTĒJUMS (%)

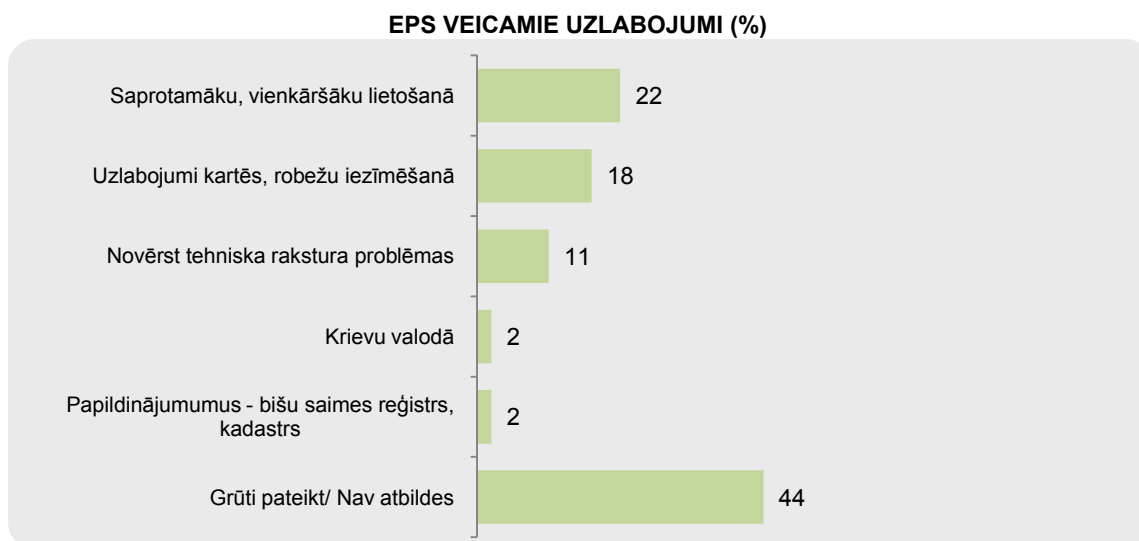


Bāze: respondenti, kuri ir izmantojuši EPS

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt" + "Drīzāk piekrīt")

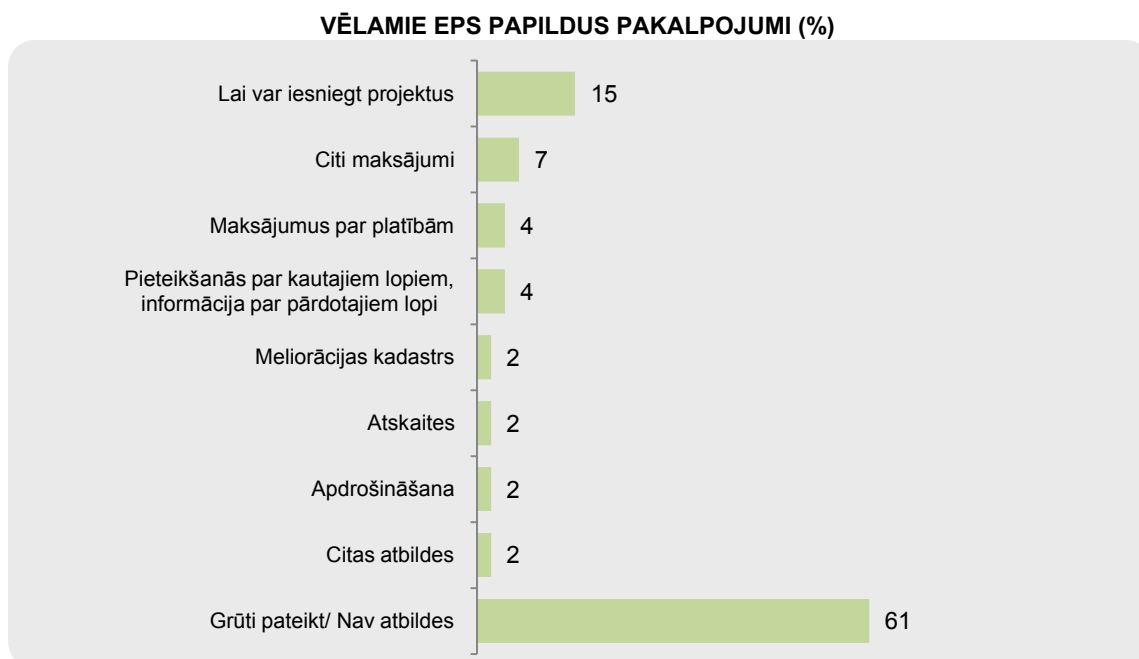
*Dotā kategorija mērījumos tika iekļauta pirmoreiz 2010. gada aptaujā, tādēļ nav pieejams salīdzinājums!

Tiem 45 respondentiem, kuri bija novērtējuši, ka EPS nepieciešams veikt kādus uzlabojumus, tika lūgts nosaukt, kādi uzlabojumi veicami. 22% norādījuši, ka EPS jāpadara saprotamāks, vienkāršāks lietošanā, bet 18% norāda, ka nepieciešami uzlabojumi kartēs un robežu iezīmēšanā. 11% kā galveno uzlabojumu identificē nepieciešamību novērst tehniska rakstura problēmas. Jāpiebilst arī, ka 44% nav varējuši sniegt konkrētu atbildi, lai gan uzskata, ka uzlabojumi ir nepieciešami.



Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka EPS nepieciešams veikt uzlabojumus, n=45

Savukārt tie 46 respondenti, kuri bija norādījuši, ka EPS būtu jāpiedāvā vēl kādi papildus pakalpojumi, tika lūgti minēt, kādi konkrēti. 15% norādījuši, ka vēlētos elektroniski iesniegt projektus un 7% - ka veikt dažādus citus maksājumus. Pārējās atbildes minētas retāk kā 1/10 gadījumu. Un arī šajā gadījumā izteikti liels ir to īpatsvars, kuri novērtējuši, ka papildus pakalpojumi nepieciešami, bet nav varējuši nosaukt konkrēti kādi (61%).



Bāze: respondenti, kuri novērtējuši, ka EPS būtu jāpiedāvā vēl citi papildus pakalpojumi, n=46

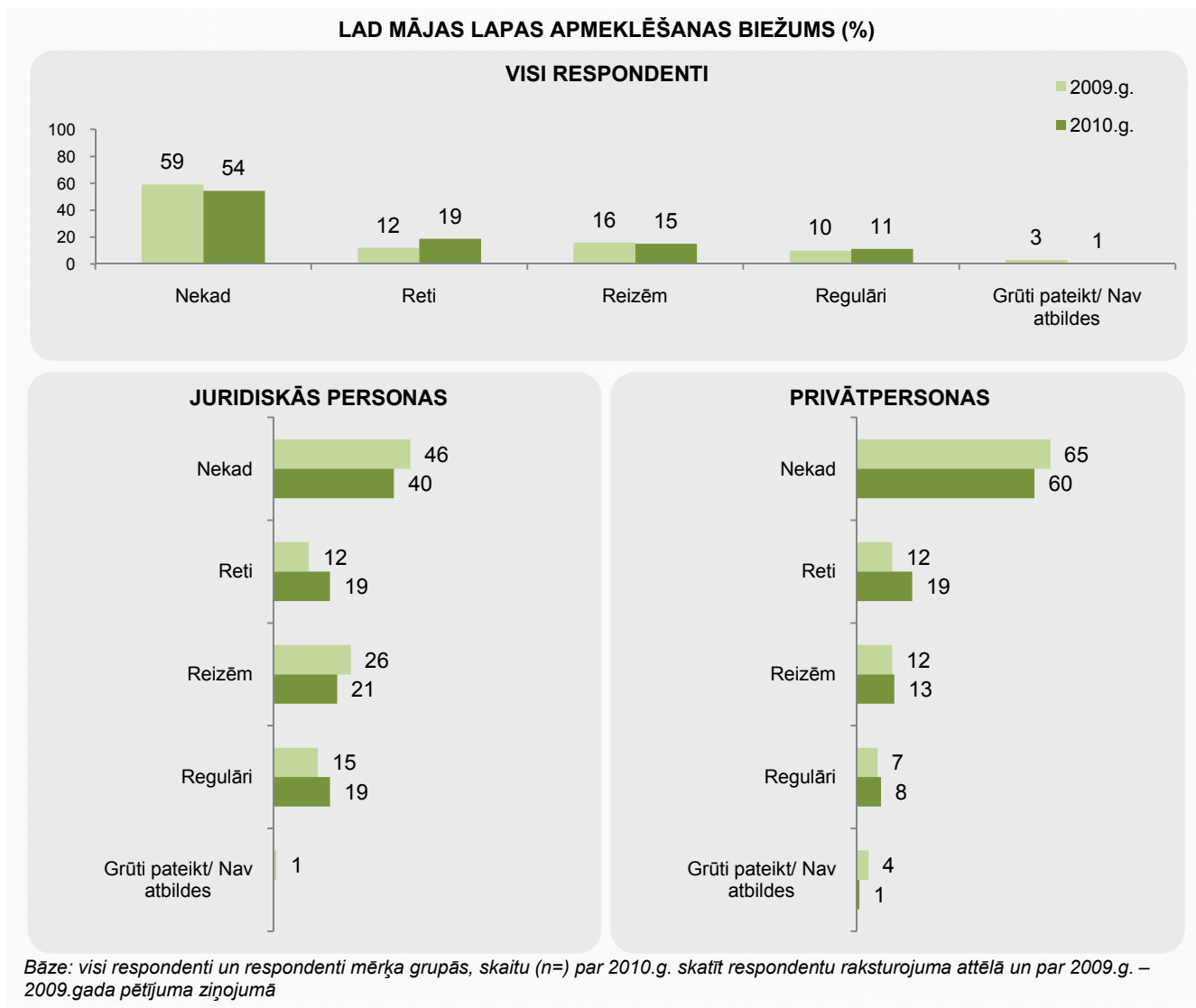
4.5. LAD mājas lapas apmeklēšanas biežums

Vairāk kā puse LAD klientu – 594% - apgalvo, ka nekad nav apmeklējuši LAD mājas lapu. Regulāri LAD mājas lapu apmeklē tikai 1/10 klientu, kamēr 15% - reizēm, bet 19% - reti.

Salīdzinoši biežāk mājas lapu apmeklē juridiskās personas – kopumā 60% to ir apmeklējuši vismaz reizi, bet 19% apmeklē regulāri un vēl 21% - reizēm.

Privātpersonu vidū absolūtais vairākums – 60% - LAD mājas lapu nav apmeklējuši nekad, 8% to apmeklē regulāri, bet 13% - reizēm.

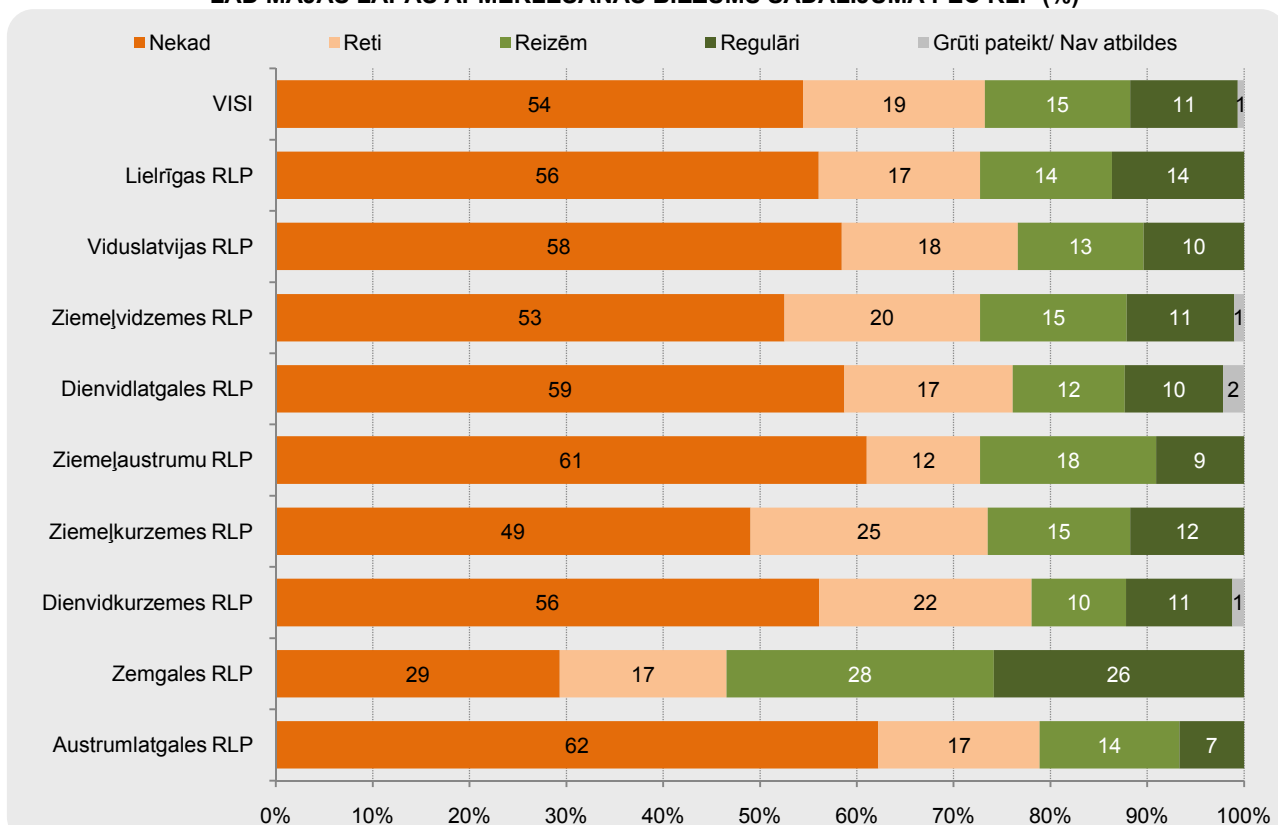
Salīdzinot ar 2009. gada mērījumiem, novērojams, ka nedaudz pieaudzis to īpatsvars, kuri LAD mājas lapu apmeklē reti (+7%), kamēr regulāro apmeklētāju īpatsvars nav mainījies.



Salīdzinoši lielākais LAD mājas lapas apmeklētāju īpatsvars ir Zemgales RLP klientu vidū (71% ir apmeklējuši mājas lapu vismaz reizi). Savukārt salīdzinoši mazāk mājas lapas apmeklētāju ir Austrumlatgales (62% nav apmeklējuši mājas lapu) un Ziemeļaustrumu (61%) RLP klientu vidū.

Salīdzinoši biežāk LAD mājas lapu apmeklē Zemgales (26% mājas lapu apmeklē regulāri), Lielrīgas (14%) un Ziemeļkurzemes (12%) RLP klienti.

LAD MĀJAS LAPAS APMEKLĒŠANAS BIEŽUMS SADALĪJUMĀ PĒC RLP (%)

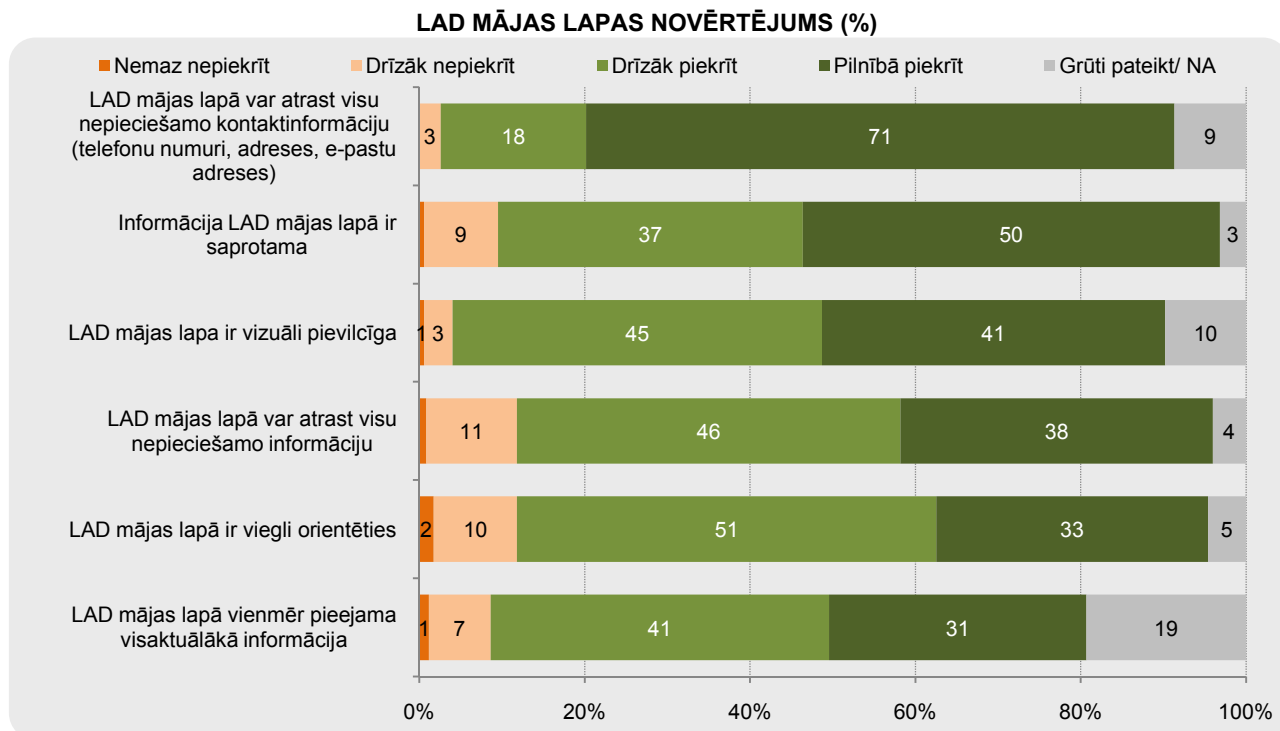


Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt respondentu raksturojuma attēlā

Piezīme: pārskatāmībai attēlā nav attēlotas vērtības, kuras mazākas par 1%!

4.6. LAD mājas lapas novērtējums

Tie respondenti, kuri apmeklēja mājas lapu, tika lūgti novērtēt to. Visbiežāk mājas lapas apmeklētāji piekrituši, ka tajā var atrast visu nepieciešamo kontaktinformāciju (89%) un, ka sniegtā informācija ir saprotama (87%). 86% klientu piekrituši, ka mājas lapa ir vizuāli pievilcīga, 84% - ka mājas lapā var atrast visu nepieciešamo informāciju un tajā viegli orientēties. Salīdzinoši mazāks respondentu īpatsvars piekritis, ka LAD mājas lapā vienmēr pieejama visaktuālākā informācija (72%).

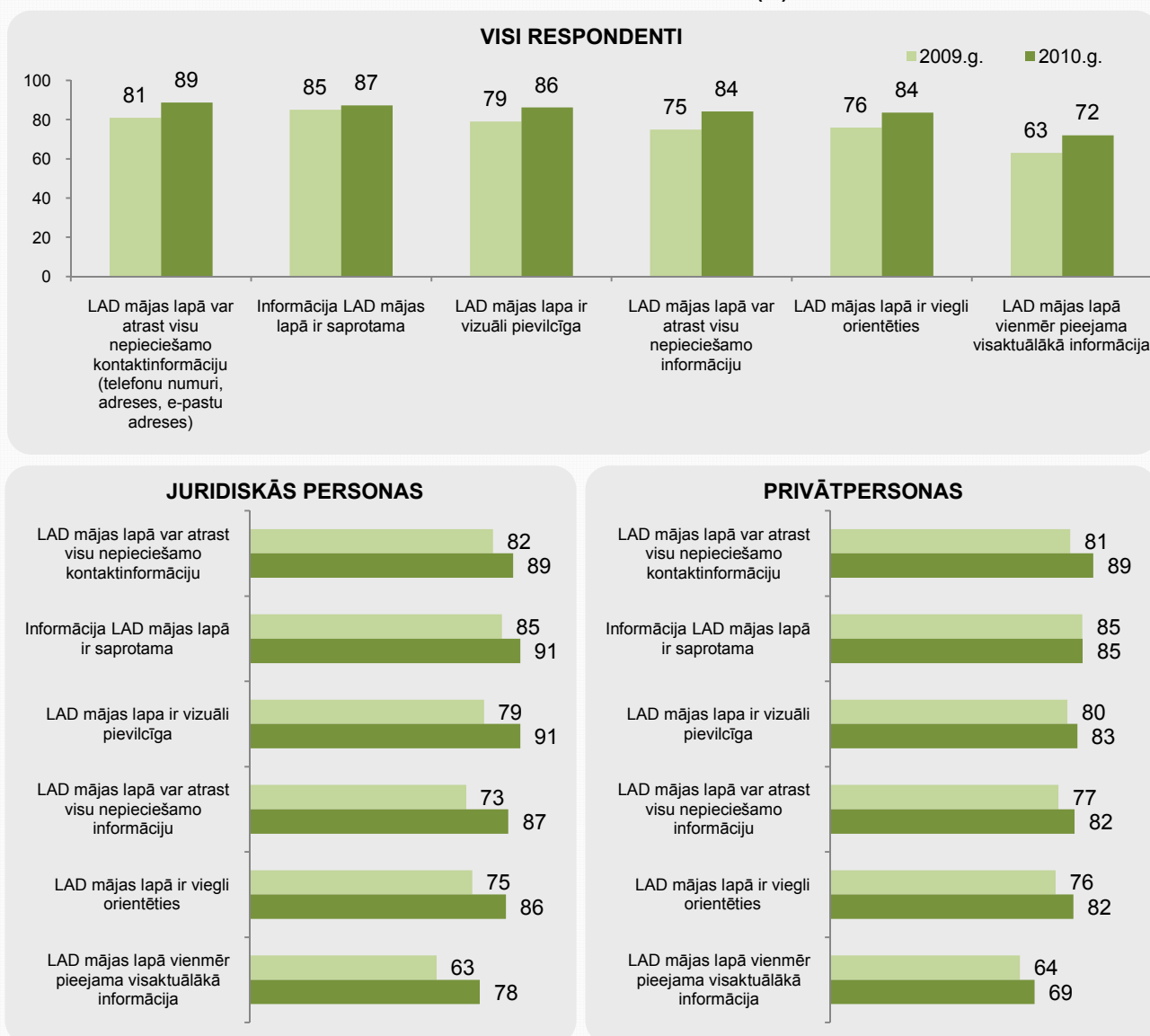


Bāze: respondenti, kuri apmeklēja LAD mājas lapu, n=347

Piezīme: pārskatāmībai attēlā nav attēlotas vērtības, kuras mazākas par 1%!

Salīdzinot ar 2009. gadu, visās vērtējuma kategorijās pieaudzis pozitīvo novērtējumu īpatsvars. Par 9% palielinājies to LAD klientu īpatsvars, kuri uzskata, ka mājas lapā var atrast visu nepieciešamo informāciju, kā arī ka mājas lapā vienmēr pieejama visaktuālākā informācija. Par 8% pieaudzis to īpatsvars, kuri uzskata, ka mājas lapā ir viegli orientēties, bet par 7% - ka mājas lapa ir vizuāli pievilcīga. Līdzīgas izmaiņu tendences novērojamas arī mērķa grupu griezumā.

LAD MĀJAS LAPAS NOVĒRTĒJUMS (%)



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) par 2010.g. skatīt respondentu raksturojuma attēlā un par 2009.g. – 2009.gada pētījuma ziņojumā

Piezīme: attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Ērāk piekrīt")

PIELIKUMS

Aptaujas anketa

Q1 S ₁	Respondenta tips. Ierakstīt no datu bāzes!	Juridiskā persona Privātpersona	1 2
Q2 S ₁	Ar kurām no Lauku atbalsta dienesta reģionālajām struktūrvienībām Jūs esat sadarbojušies pēdējā gada laikā? <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Centrālais birojs Rīgā Lielrīgas reģionālā lauksaimniecības pārvalde Viduslatvijas reģionālā lauksaimniecības pārvalde Ziemeļvidzemes reģionālā lauksaimniecības pārvalde Dienvidlatgales reģionālā lauksaimniecības pārvalde Ziemeļaustrumu reģionālā lauksaimniecības pārvalde Ziemeļkurzemes reģionālā lauksaimniecības pārvalde Dienvidkurzemes reģionālā lauksaimniecības pārvalde Zemgales reģionālā lauksaimniecības pārvalde Austrumlatgales reģionālā lauksaimniecības pārvalde	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,
Q3 S ₂	Kāda veida sadarbība Jums bijusi pēdējā gada laikā ar LAD? Vai esat... <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	...saņēmis informāciju (padomu, konsultāciju u.tml.) no LAD? ...iesniedzis pieteikumu/-us LAD? Cits (ierakstīt):	1, 2, 3,
Q4 S ₂	Par kurām atbalsta programmām vai pakalpojumiem Jūs interesējāties LAD? <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Atbalsts projektiem (lauku fonds, zivju fonds) Maksājumi par platībām Licenču izsniegšana Maksājumi par dzīvniekiem (t.sk. nacionālās subsīdija) Cits (ierakstīt):	1, 2, 3, 5, 6,
Q5 S ₁	Cik lielu atbalstu saņēmt vai saņemsiet no LAD 2010.gadā? <i>Tikai viena atbilde!</i>	Nav saņēmis atbalstu 1 – 1 000 LVL 1 001 – 10 000 LVL 10 001 – 100 000 LVL Vairāk kā 100 000 LVL	1 2 3 4 5
Q6 S ₂	Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar LAD darbību kopumā? Vai esat ar to... <i>Tikai viena atbilde!</i>	...pilnībā apmierināts/-a ...drīzāk apmierināts/-a ...drīzāk neapmierināts/-a ...pilnībā neapmierināts/-a Grūti pateikt/ NA	4 3 2 1 9
Q7 uzdot tiem, kuriem Q6=3, 2 vai 1!			
Q7 S ₂	Kādēļ neesat pilnībā apmierināti ar LAD darbu kopumā?		
Uzdot visiem!			
Q8 S ₂	Kā Jūs novērtētu informācijas pietiekamību par LAD pakalpojumiem un pieejamajiem atbalsta veidiem? Vai informācija ir... <i>Tikai viena atbilde!</i>	...pilnībā pietiekama ...drīzāk pietiekama ...drīzāk nepietiekama ...pilnībā nepietiekama Grūti pateikt/ NA	4 3 2 1 9
Q9 uzdot tiem, kuriem Q8=2 vai 1!			
Q9 S ₂	Kādu informāciju Jūs vēlētos papildus saņemt?		

Uzdot visiem!

Q10 S ₁	Novērtējiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs piekrītat sekojošiem apgalvojumiem par LAD darbiniekiem? Vai Jūs tiem nemaz nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat, drīzāk piekrītat vai pilnībā piekrītat?	Nemaz nepiekr īt	Drīzāk nepiekr īt	Drīzāk piekrīt	Pilnībā piekrīt	Grūti pateikt/ NA
	<i>Tikai viena atbilde katrā rindiņā!</i>					
01	LAD darbinieki ir uzticami	1	2	3	4	5
02	LAD darbinieki ir godīgi	1	2	3	4	5
03	LAD darbinieki ir laipni	1	2	3	4	5
04	LAD darbinieki ir atsaucīgi	1	2	3	4	5
05	LAD darbinieki ir kompetenti	1	2	3	4	5
06	LAD darbinieki ir objektīvi	1	2	3	4	5

Q11 S ₁	Un tagad novērtējiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs piekrītat sekojošiem izteicieniem par LAD darbu kopumā? Vai Jūs tiem nemaz nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat, drīzāk piekrītat vai pilnībā piekrītat?	Nemaz nepiekr īt	Drīzāk nepiekr īt	Drīzāk piekrīt	Pilnībā piekrīt	Grūti pateikt/ NA
	<i>Tikai viena atbilde katrā rindiņā!</i>					
01	LAD vienmēr sniedz pieprasīto informāciju	1	2	3	4	5
02	LAD sniegtā informācija vienmēr ir saprotama	1	2	3	4	5
03	LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ja sniegtā informācija ir nepilnīga vai nesaprotama	1	2	3	4	5
04	LAD kvalitatīvi pilda savus pienākumus	1	2	3	4	5
05	LAD godprātīgi pilda savus pienākumus	1	2	3	4	5
06	LAD ir mūsdienīga iestāde	1	2	3	4	5

Q12	Vai esat informēti par sekojošiem LAD elektroniskajiem pakalpojumiem?		
Q13	<i>Q13 uzdot tikai par tām kategorijām, kuras atzīmētas Q12!</i>		
S ₂	Vai pēdējā gada laikā esat izmantojis/-usi sekojošus LAD elektroniskos pakalpojumus?	Q12 Informētība	Q13 Izmantošana
	<i>Iespējamās vairākas atbildes katrā kolonnā!</i>		
01	Iespēja LAD mājas lapā uzdot jautājumus elektroniski	1,	1,
02	Elektroniskā pieteikšanās sistēma	2,	2,
03	Iespēja LAD mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus (veidlapas, līgumus, pieteikumus u.c.)	3,	3,
04	Iespēja saņemt jaunumus no LAD mājas lapas savā e-pastā	5,	5,
05	Iespēja iesniegt priekšlikumus elektroniski LAD mājas lapā	6,	6,

Q14 S ₂	Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem? Vai esat ar tiem...	...pilnībā apmierināts/-a	4
	<i>Tikai viena atbilde!</i>	...drīzāk apmierināts/-a	3
		...drīzāk neapmierināts/-a	2
		...pilnībā neapmierināts/-a	1
		Grūti pateikt/ NA	9

Q15 uzdot tiem, kuriem Q14=3, 2 vai 1!

Q15 S ₂	Kādēļ neesat pilnībā apmierināti ar LAD sniegtajiem elektroniskajiem pakalpojumiem?	

Q16 uzdot tiem, kuriem Q13=2!

Q16 S ₂	Novērtējiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs piekrītat sekojošiem apgalvojumiem par LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmu? Vai Jūs tiem nemaz nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat, drīzāk piekrītat vai pilnībā piekrītat?	Nemaz nepiekr īt	Drīzāk nepiekr īt	Drīzāk piekrīt	Pilnībā piekrīt	Grūti pateikt/ NA
	<i>Tikai viena atbilde katrā rindiņā!</i>					
01	Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā ir viegli orientēties	1	2	3	4	5
02	Elektroniskā pieteikšanās sistēma ir vizuāli viegli uztverama	1	2	3	4	5
03	Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā var atrast visu nepieciešamo informāciju	1	2	3	4	5
04	Elektroniskās pieteikšanās sistēmas palīdzības dienests ir pietiekams (informācija pa telefonu, skaips (skype))	1	2	3	4	5
05	Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā būtu nepieciešams veikt uzlabojumus	1	2	3	4	5
06	Elektroniskajā pieteikšanās sistēmā būtu jāpiedāvā iespēja izmantot vēl citus elektroniskos pakalpojumus	1	2	3	4	5

Q17a uzdot tiem, kuriem Q1605=3 vai 4!

Q17a	Kādus uzlabojumus būtu nepieciešams veikt elektroniskajā pieteikšanās sistēmā?	
------	--	--

Q17b uzdot tiem, kuriem Q1606=3 vai 4!

Q17b	Kādus vēl citus elektroniskos pakalpojumus Jūs vēlētos izmantot LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmā?	
------	---	--

Uzdot visiem!

Q18 S ₂	Kur Jūs iegūstat informāciju par LAD sniegtajiem pakalpojumiem un pieejamajiem atbalsta veidiem? Iespējamās vairākas atbildes!	LAD nodaļās uz vietas Pa tālruni kontaktējoties ar LAD pārstāvjiem LAD mājas lapā www.lad.gov.lv Citur internetā Masu medijos (laikraksti, radio, TV) Sižetos par LAD televīzijā LAD izdotajos informatīvajos materiālos Pie citu iestāžu konsultantiem Semināros, informatīvajos pasākumos Latvijas lauku konsultāciju un izglītības centrā LR Zemkopības ministrijā No paziņām, draugiem Citur (ierakstīt):	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,
-----------------------	--	---	--

Q19 S ₂	Cik bieži Jūs apmeklējat LAD mājas lapu internetā www.lad.gov.lv ? Vai Jūs to apmeklējat... <i>Tikai viena atbilde!</i>	... regulāri ...reizēm ...reti ...nekad Grūti pateikt/ NA	4 3 2 1 9
-----------------------	--	---	-----------------------

Q20 uzdot tiem, kuriem Q19=4 vai 3 vai 2!

Q20 S ₁	Novērtējiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs piekrītat sekojošiem apgalvojumiem par LAD mājas lapu? Vai Jūs tiem nemaz nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat, drīzāk piekrītat vai pilnībā piekrītat?	Nemaz nepiekr īt	Drīzāk nepiekr īt	Drīzāk piekrīt	Pilnībā piekrīt	Grūti pateikt/ NA
	<i>Tikai viena atbilde katrā rindiņā!</i>					
01	LAD mājas lapā ir viegli orientēties	1	2	3	4	5
02	LAD mājas lapā ir vizuāli pievilcīga	1	2	3	4	5
03	LAD mājas lapā var atrast visu nepieciešamo informāciju	1	2	3	4	5
04	Informācija LAD mājas lapā ir saprotama	1	2	3	4	5
05	LAD mājas lapā vienmēr pieejama visaktuālākā informācija	1	2	3	4	5
06	LAD mājas lapā var atrast visu nepieciešamo kontaktinformāciju (telefonu numuri, adreses, e-pastu adreses)	1	2	3	4	5

Lauku atbalsta dienesta klientu apmierinātības pētījums 2010

Uzdot visiem!

Q21	Vai pēdējā gada laikā paši personīgi esat apmeklējuši LAD Klientu apkalpošanas daļu Rīgā? <i>Tikai viena atbilde!</i>	Jā, vienreiz Jā, vairākas reizes Nē Grūti pateikt/ NA	3 2 1 9
-----	--	--	------------------

Q22 uzdot tiem, kuriem Q21=3 vai 2!

Q22	Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar LAD Klientu apkalpošanas daļas darbu kopumā? Vai esat ar to... <i>Tikai viena atbilde!</i>	...pilnībā apmierināts/-a ...drīzāk apmierināts/-a ...drīzāk neapmierināts/-a ...pilnībā neapmierināts/-a Grūti pateikt/ NA	4 3 2 1 9
-----	--	---	-----------------------

Q23 uzdot tiem, kuriem Q22=3, 2 vai 1!

Q23	Kādēļ neesat pilnībā apmierināti ar LAD Klientu apkalpošanas daļas darbu?		
-----	---	--	--

Uzdot visiem!

Q24	Vai LAD būtu nepieciešams veidot Klientu apkalpošanas daļas arī reģionos? <i>Tikai viena atbilde!</i>	Noteikti ir nepieciešams Drīzāk ir nepieciešams Drīzāk nav nepieciešams Noteikti nav nepieciešams Grūti pateikt/ NA	4 3 2 1 9
-----	--	---	-----------------------

Uzdot visiem!

Q25 S ₂	Vai sadarbībā ar LAD pēdējā gada laikā esat saskārušies ar kādām problēmām? <i>Tikai viena atbilde!</i>	Jā Nē	1 2
-----------------------	--	----------	--------

Q26 uzdot tiem, kuriem Q25=1!

Q26 S ₂	Ar kādām tieši problēmām saskārāties?		
-----------------------	---------------------------------------	--	--

Q27 uzdot tiem, kuriem Q25=1!

Q27	Kur Jūs vērsāties, lai šo problēmu/ šīs problēmas atrisinātu? <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Lauku atbalsta dienestā Zemkopības ministrijā Lauksaimnieku organizāciju sadarbības padomē Citur (ierakstīt): Nevērsos nekur	1, 2, 3, 4, 5
-----	---	--	---------------------------

Q28 uzdot tiem, kuriem Q25=1!

Q28 S ₂	Vai problēmas tika atrisinātas? <i>Tikai viena atbilde!</i>	Jā, pilnībā Jā, daļēji Nē	1 2 3
-----------------------	--	---------------------------------	-------------

RESPONDENTU PROFILS

J1-J3 uzdot tiem, kuriem Q1=1!

J1	Nobeigumā daži jautājumi par Jūsu uzņēmumu. Cik darbinieku strādā Jūsu uzņēmumā?	1-9 10-49 50 un vairāk	1 2 3
----	---	------------------------------	-------------

J2	Kādā nozarē darbojas Jūsu uzņēmums? <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Piens un piena produkti Gaļa un gaļas produkti Graudi un graudu produkti Dārzeņi un dārzeņu produkti Augļi un augļu produkti Nelauksaimniecība Cita (ierakstīt):	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,
----	---	--	--

J3	Kāds iepriekšējā gadā (2009.) bija Jūsu uzņēmuma apgrozījums?	Līdz 50 000 LVL 51 000 – 100 000 LVL 101 000 – 500 000 LVL 501 000 – 1 miljons LVL 1 100 000 – 2 miljoni LVL 2 100 000 – 5 miljoni LVL Vairāk par 5 miljoniem LVL Grūti pateikt/ NA	1 2 3 4 5 6 7 8
----	---	--	--------------------------------------

Lauku atbalsta dienesta klientu apmierinātības pētījums 2010

F1-F5 uzdot tiem, kuriem Q1=2!

F1	Nobeigumā daži jautājumi par Jums. Sakiet, lūdzu, cik Jums ir gadu?	24 gadi vai mazāk	1
		25-34	2
		35-44	3
		45-54	4
		55-74	5
		75 gadi un vairāk	6
F2	Atzīmējiet respondenta dzimumu!	Vīrietis	1
		Sieviete	2
F3	Kāda ir Jūsu izglītība?	Pamata vai nepabeigta vidējā	1
		Vidējā	2
		Vidējā speciālā, profesionālā	3
		Augstākā vai nepabeigta augstākā	4
F4	Kādā nozarē Jūs darbojaties? <i>Iespējamās vairākas atbildes</i>	Piens un piena pārstrāde	1,
		Gaļa un gaļas pārstrāde	2,
		Graudi un graudu pārstrāde	3,
		Dārzeni un dārzu pārstrāde	4,
		Augļi un augļu pārstrāde	5,
		Nelauksaimniecība	6,
		Cita (ierakstīt):	7,
F5	Kāda ir Jūsu nodarbošanās?	Pats sev darba devējs, pašnodarbināts	1
		Uzņēmējs, darba devējs, strādāju ģimenes uzņēmumā	2
		Algots darbinieks	3
		Bezdarbnieks, gadījuma darbu strādnieks	
		Mājsaimniece/ ks	4
		Mācos, studēju	5
		Pensionārs	6
		Cita (ierakstīt):	7
			8
K	Klientu komentāri:		

PALDIES PAR ATSAUCĪBU!